



المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات

علمية - دورية - محكمة - اقليمية - متخصصة

تصدر عن المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب

jinfo

المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات

jinfo

دورية - علمية - محكمة - إقليمية - متخصصة

تصدر عن

المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب

عضو الاتحاد النوعي لجمعيات البحث العلمي وبنك المعرفة المصري

ISSN: 2735-3737

eISSN : 2735-3745

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

Doi: 10.21608/jinfo

المجلد الخامس - العدد (١٤) يناير ٢٠٢٤م

يتم النشر الإلكتروني على المنصات الآتية



أكاديمية البحث
العلمي والتكنولوجيا
Academy of Scientific
Research & Technology



Directory of Academic and Scientific Journals

إدارة المجلة

غير مسؤولة عن الأفكار والآراء الواردة بالبحوث المنشورة في أعدادها وإنما فقط نفع
مسؤوليتها في التحكيم العلمي والضوابط الأكاديمية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

هيئة التحرير

رئيساً للتحرير	جامعة القاهرة - مصر	أ.د/ شريف كامل شاهين
مديراً للتحرير	جامعة بني سويف - مصر	أ.د/ رحاب فايز أحمد سيد يوسف
عضواً	جامعة المنيا - مصر	أ.د/ إبراهيم أبو الخير
عضواً	جامعة حلوان - مصر	أ.د/ مدحت محمد أبو النصر
عضواً	جامعة طنطا - مصر	أ.د/ احمد عبادة العربي
عضواً	جامعة القاهرة - مصر	أ.د/ أسامة أحمد جمال القلش
عضواً	جامعة بنها - مصر	أ.د/ أسامة حامد علي
عضواً	جامعة بني سويف - مصر	أ.د/ أشرف عبدالمحسن الشريف
عضواً	الجامعة الأردنية	أ.د/ ربحي مصطفى عليان
عضواً	جامعة قسنطينة ٢ - الجزائر	أ.د/ عزالدين مولود بودربان
عضواً	الهيئة العامة للتعليم - الكويت	أ.د/ ناصر متعب الخرينج
عضواً	جامعة الدول العربية	د. حسن حسين علي
عضواً	باحث في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	د. رامي عبود داوود
عضواً	جامعه خليفه - الامارات	د. عبد الله خليفه الحفيتي
عضواً	رئيس المكتب الأقليمي - منصة الكشاف المسلم للخدمات الانسانية	د. إبراهيم أحمد الدوي
عضواً	جامعة منوبة - تونس	د. محمد بن الصادق بنرمضان
عضواً	البنك الأهلي المصري	د. محمد عبد العليم سعد
عضواً	وزارة الاتصالات - مصر	د. محمد علي حجازي
عضواً	جامعة القاهرة - مصر	د. نور الدين محمود خليفة

تصدر المجلة ضمن سلسلة من المجالات العلمية المتخصصة عن المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، وتخضع الأبحاث المنشورة في المجلة للتحكيم (الأعمى غير المرئي أو غير المعلن) من قبل أساتذة متخصصين ومتميزين في مجال تخصصهم يتم إختيارهم بعناية. حيث تحرص المجلة على نشر الأبحاث المتميزة علمياً فقط لتكون قبلة للمتخصصين والباحثين في مجال المعلوماتية وأمن المعلومات وقضاياها ذات الأبعاد الصحية والهندسية والزراعية والإجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها. كما تحرص هيئة تحرير المجلة على أن تصبح ركيزة أهتمام ومتابعة للباحثين العرب من مختلف أرجاء العالم. وسوف توجه الدعوات للباحثين الراغبين في نشر أبحاثهم الالتزام بمعايير النشر المتعارف عليها محلياً (أكاديمية البحث العلمي والمجلس الأعلى للجامعات) وعربياً (كشاف الاستشهادات العربية ومعامل التأثير الصادر عن بنك المعرفة المصري بالتعاون مع Clarivate Analytics) وعالمياً، فضلاً عن حرص المجلة على إجراء الباحثين للتعديلات والملاحظات التي يبدئها المحكمين بالروح الأكاديمية والأمانة العلمية.

الأهداف والنطاق:

نشر بحوث في مجال المعلوماتية وأمن المعلومات وقضاياها ذات الأبعاد المختلفة من صحية والهندسية والزراعية والإجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها.

أخلاقيات النشر:

تنشر المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب من خلال إصداراتها البحوث العلمية الأصيلة والمحكمة، بهدف توفير جودة عالية لقرائها من خلال الالتزام بمبادئ مدونة أخلاقيات النشر و منع الممارسات الخاطئة. وتصنف المدونة الأخلاقية ضمن لجنة أخلاقيات النشر (COPE: Committee on Publication Ethics) وهي الأساس المرشد للمؤلفين والباحثين

jinfo

والأطراف الأخرى المؤثرة في نشر البحوث بالمجلات من مراجعين، بحيث تسعى المجلات لوضع معايير موحّدة للسلوك؛ وترغب المجلات على أن يقبل الجميع بقوانين المدونة الأخلاقية، وبذلك فهي ملتزمة تماماً بالحرص على تطبيقها في ظل القبول بالمسؤولية والوفاء بالواجبات والمسؤوليات المسندة لكل طرف.

أولاً - مسؤولية الناشر:

قرار النشر: يجب مراعاة حقوق الطبع وحقوق الاقتباس من الأعمال العلمية السابقة، بغرض حفظ حقوق الآخرين عند نشر البحوث بالمجلات، و يعتبر رئيس التحرير مسؤولاً عن قرار النشر والطبع ويستند في ذلك إلى سياسة المجلات والتقيد بالمتطلبات القانونية للنشر، خاصة فيما يتعلق بالتشهير أو القذف أو انتهاك حقوق النشر والطبع أو القرصنة. كما يمكن لرئيس التحرير استشارة أعضاء هيئة التحرير أو المراجعين في اتخاذ القرار.

النزاهة: يضمن رئيس التحرير بأن يتم تقييم محتوى كل مقال مقدم للنشر، بغض النظر عن الجنس، الأصل، الاعتقاد الديني، المواطنة أو الانتماء السياسي للمؤلف.

السرية: يجب أن تكون المعلومات الخاصة بمؤلفي البحوث سرية للغاية وأن يُحافظ عليها من قبل كل الأشخاص الذين يمكنهم الاطلاع عليها، مثل رئيس التحرير، أعضاء هيئة التحرير، أو أي عضو له علاقة بالتحرير والنشر وباقي الأطراف الأخرى المؤتمنة حسب ما تتطلب عملية التحكيم. الموافقة الصريحة: لا يمكن استخدام أو الاستفادة من نتائج أبحاث الآخرين المتعلقة بالبحوث غير القابلة للنشر بدون تصريح أو إذن خطي من مؤلفها.

ثانياً - مسؤولية المحكم (المراجع):

المساهمة في قرار النشر: يساعد المحكم (المراجع) رئيس التحرير وهيئة التحرير في اتخاذ قرار النشر وكذلك مساعدة المؤلف في تحسين البحث وتصويبه.

سرعة الخدمة والتقيد بالأجال: على المحكم المبادرة والسرعة في القيام بتقييم البحث الموجه إليه في الأجال المحددة، وإذا تعذر ذلك بعد القيام بالدراسة الأولية للبحث، عليه إبلاغ رئيس التحرير

jinfo

بأن موضوع البحث خارج نطاق عمل المحكم، تأخير التحكيم بسبب ضيق الوقت أو عدم وجود
الإمكانات الكافية للتحكيم.

السرية: يجب أن تكون كل معلومات البحث سرية بالنسبة للمحكم، وأن يسعى المحكم
للمحافظة على سريتها ولا يمكن الإفصاح عليها أو مناقشة محتواها مع أى طرف باستثناء
المرخص لهم من طرف رئيس التحرير.

الموضوعية : على المحكم إثبات مراجعته وتقييم الأبحاث الموجهة إليه بالحجج والأدلة
الموضوعية، وأن يتجنب التحكيم على أساس بيان وجهة نظره الشخصية، الذوق الشخصي،
العنصرى، المذهبي وغيره.

تحديد المصادر: على المحكم محاولة تحديد المصادر والمراجع المتعلقة بالموضوع (البحث) و التي
لم المؤلف، و أى نص أو فقرة مأخوذة من أعمال أخرى منشوره سابقا يجب تهميشها بشكل
صحيح، وعلى المحكم إبلاغ رئيس التحرير وإنذاره بأى أعمال متماثلة أو متشابهة أو متداخلة مع
العمل قيد التحكيم.

تعارض المصالح: على المحكم عدم تحكيم البحوث لأهداف شخصية، أى لا يجب عليه قبول
تحكيم البحوث التي عن طريقها يمكن أن تكون هناك مصالح للأشخاص أو المؤسسات أو
يُلاحظ فيها علاقات شخصية.

ثالثاً - مسؤولية المؤلف :

معايير الإعداد: على المؤلف تقديم بحث أصيل وعرضه بدقة وموضوعية، بشكل على متناسق
يطابق مواصفات البحوث المحكمة سواء من حيث اللغة، أو الشكل أو المضمون، و ذلك وفق
معايير و سياسة النشر في المجلات، وتبيان المعطيات بشكل صحيح، و ذلك عن طريق الإحالة
الكاملة، ومراعاة حقوق الآخرين في البحث ؛ وتجنب إظهار المواضيع الحساسة وغير الأخلاقية،
الذوقية، الشخصية، العرقية، المذهبية، المعلومات المزيفة وغير الصحيحة وترجمة أعمال
الآخرين بدون ذكر مصدر الاقتباس في البحث.

jinfo

الأصالة و القرصنة: على المؤلف إثبات أصالة عمله وأى اقتباس أو استعمال فقرات أو كلمات الآخرين يجب تهميشه بطريقة مناسبة وصحيحة ؛ ومجلة المفكر تحتفظ بحق استخدام برامج اكتشاف القرصنة للأعمال المقدمة للنشر.

إعادة النشر: لا يمكن للمؤلف تقديم العمل نفسه (البحث) لأكثر من مجلة أو مؤتمر، وفعل ذلك يعتبر سلوك غير أخلاقي وغير مقبول.

الوصول للمعطيات والاحتفاظ بها: على المؤلف الاحتفاظ بالبيانات الخاصة التي استخدمها في بحثه، وتقديمها عند الطلب من قبل هيئة التحرير أو المقيّم.

مؤلفي البحث: ينبغي حصر (عدد) مؤلفي البحث في أولئك المساهمين فقط بشكل كبير وواضح سواء من حيث التصميم، التنفيذ، مع ضرورة تحديد المؤلف المسؤول عن البحث وهو الذي يؤدي دوراً كبيراً في إعداد البحث والتخطيط له، أما بقية المؤلفين يُذكرون أيضاً في البحث على أنهم مساهمون فيه فعلا، ويجب أن يتأكد المؤلف الأصلي للبحث من وجود الأسماء والمعلومات الخاصة بجميع المؤلفين، وعدم إدراج أسماء أخرى لغير المؤلفين للبحث ؛ كما يجب أن يتطلع المؤلفون جميعاً على البحث جيداً، وأن يتفوقوا صراحة على ما ورد في محتواها ونشرها بذلك الشكل المطلوب في قواعد النشر.

الإحالات والمراجع: يلتزم صاحب البحث بذكر الإحالات بشكل مناسب، ويجب أن تشمل الإحالة ذكر كلِّ الكتب، المنشورات، المواقع الإلكترونية و سائر أبحاث الأشخاص في قائمة الإحالات والمراجع، المقتبس منها أو المشار إليها في نص البحث.

الإبلاغ عن الأخطاء: على المؤلف إذا تنبّه و اكتشف وجود خطأ جوهرياً و عدم الدقة في جزئيات بحثه في أيّ زمن، أن يشعر فوراً ورئيس تحرير المجلات أو الناشر، ويتعاون لتصحيح الخطأ. عملية مراجعة النظراء:

شرح العملية التحكيمية من بدايه تقديم المقال وحتى الانتهاء منها

- استلام البحث من الباحث مع اقرار بمسؤوليته الكاملة عن البحث.
- يرسل من رئيس التحرير لاثنتين من المحكمين مدة ٢٠ يوم.
- يتم ارسال تقريرهم للباحث لعمل التعديلات.

- يتم ارسال الصورة النهائية من الباحث جاهزة للنشر.
- يعتمدها رئيس التحرير.
- رسوم النشر للمصريين داخل مصر (١٥٠٠ جنيه) ورسوم النشر لغير المصريين والعاملين في جهات غير مصرية (٢٠٠ دولار).
- يتم تقديم البحوث إلكترونياً من خلال موقع المجلة أو بريد المجلة الإلكتروني:

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

search.aiesa@gmail.com



محتويات العدد	
-	افتتاحية العدد
٥٤ - ١	بلحاج الزين فتحية - أ.د/ محمد عبد الهادي قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار" انموذجا
٨٨ - ٥٥	رشا محمد رشاد علي مباني المكتبات الذكية - مراجعة علمية
١٠٢ - ٨٩	شنيب فاتن التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني المعتمدة في الجزائر
١٢٨ - ١٠٣	كريم بلقاسي دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة: دراسة حالة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة
١٥٢ - ١٢٩	د. مصعب تركي إبراهيم نصار واقع الحماية الجزائرية للأمن السيبراني دراسة مقارنة الاردن قطر
١٦٦ - ١٥٣	DR. ABUZAR YOUSEF ALI AHMED Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the United States

تتاسق المؤسسات على اختلاف أنواعها وأنشطتها في جميع أنحاء العالم نحو تطبيق تقنيات جديدة، باستخدام البيانات الدقيقة من أجل البقاء من خلال المنافسة والابتكار والنمو في عالم يتزايد ترابطه يوماً بعد يوم. وأصبحت المعلوماتية وتطبيقاتها ووسائلها التكنولوجية الناشئة المختلفة المحرك الرئيس للمنافسة والسعي نحو التميز في العالم الرقمي. وفي الجانب الآخر تواجه المؤسسات أنواعاً جديدة من المخاطر والتهديدات تعرف بالمخاطر السيبرانية. ولهذه الأسباب وغيرها بادرت المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب التابعة لوزارة التضامن الاجتماعي بمصر بالتجهيز والإعداد لهذه الدورة الجديدة "المعلوماتية وأمن المعلومات" لنشر الأبحاث المتميزة علمياً فقط لتكون قبلة للمتخصصين والباحثين في هذا المجال سواء على المستوى الوطني أو المؤسسي في مرافق المعلومات بأنواعها المختلفة من مكتبات وأرشيفات ومتاحف ووحدات توثيق ومراكز وشبكات معلومات وغيرها. كما تهتم ببحث قضاياها ذات الأبعاد الصحية والهندسية والزراعية والاجتماعية والاقتصادية والحكومية... وغيرها. وننتهزها فرصة لتوجيه الدعوة للباحثين الراغبين في نشر أبحاثهم الالتزام بمعايير النشر المتعارف عليها محلياً (أكاديمية البحث العلمي والمجلس الأعلى للجامعات) وعربياً (كشاف الاستشهادات العربية ومعامل التأثير الصادر عن بنك المعرفة المصري بالتعاون مع Clarivate Analytics) وعالمياً.

يحذر منتدى أمن المعلومات (ISF) - Information Security Forum - وهو منظمة مستقلة لا تهدف إلى الربح ويوصف بأنه "السلطة الرائدة عالمياً في مجال الأمن السيبراني وأمن المعلومات وإدارة المخاطر" - في تقريره السنوي الصادر عام ١٩١٩م بعنوان: Threat Horizon من مجموعة من التهديدات الرئيسية المتوقع مواجهتها من جانب المؤسسات على مدار العامين أو الثلاثة القادمة، وقد تم تجميعها تحت ثلاثة محاور رئيسية: الاضطراب Disruption - يخلق الاعتماد المفرط على شبكات الاتصال الإلكترونية الهشة، وارتفاع احتمالية انقطاع الإنترنت إلى فشل التجارة الإلكترونية، فضلاً عن احتمالات اختراق تطبيقات إنترنت الأشياء Internet of Things.

jinfo

التشويه Distortion - يؤدي إنتشار النشر المتعمد للمعلومات الخاطئة والمضللة والمزيفة، وما يمكن أن تقدمه إبتكارات الإنسان الآلي "الروبوتات" وغيرها من المخترعات الإلكترونية إلى زعزعة الثقة في سلامة المعلومات ونزاهتها للخطر.

التدهور/ الإحذار Deterioration - ينتج عن التطورات السريعة في التقنيات الذكية (خاصة الذكاء الاصطناعي) بالإضافة إلى الإحتياجات المتضاربة الناشئة عن تطور أنظمة الأمن القومي والخصوصية الفردية تأثيراً سلبياً على قدرة المنظمات على التحكم في معلوماتها الخاصة.

أدى الاعتماد المتزايد المستمر في مجتمعنا الرقمي على البيانات والتواصل الإلكتروني البيئي وخاصة ما يتعلق بإنترنت الأشياء إلى ظهور مخاطر جديدة لحوادث الأمن السيبراني واسعة النطاق ذات العواقب التخريبية المتتالية. وهو ما دفع المؤسسات إلى مراجعة سياساتها المعلوماتية من أجل صياغة إما بنود جديدة أم سياسة مستقلة لأمن المعلومات والخصوصية وجرائم المعلومات وإدارة البيانات... وغيرها. وتعرف سياسة أمن المعلومات بأنها مجموعة من القواعد التي تسنها إحدى المؤسسات لضمان التزام جميع مستخدمي الشبكات أو البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات داخل نطاق المؤسسة بالاستخدام الآمن للبيانات المخزنة رقمياً في نطاق عمل المؤسسة بما يضمن حماية المعلومات، والتي تعد واحدة من الأصول العديدة التي تحتاج المؤسسات إلى حمايتها. وإختصاراً يستهدف أمن المعلومات حماية ثلاثة سمات أو أغراض رئيسية، وهي:

- **السرية Confidentiality**: يقتصر حق أو حقوق الوصول لأصول البيانات والمعلومات على الأشخاص المصرح لهم بذلك مع التأكيد على عدم الكشف عنها للآخرين.
- **النزاهة Integrity**: الحفاظ على البيانات سليمة وكاملة ودقيقة أثناء تشغيل أنظمة تكنولوجيا المعلومات.
- **الإتاحة/ التوفر Availability**: وضع المعلومات أو النظام تحت تصرف المستخدمين المصرح لهم عند الحاجة.

والنصيحة التي خرجت بها الدول والمؤسسات من تجاربها وخبراتها العملية في مجال أمن الشبكات وتأمين المعلومات المتداولة إما على الخط المباشر من خلال أنظمة إلكترونية أو متاحة على وسائط مادية. أننا بحاجة دائمة منتظمة إلى بناء الثقافة الرقمية والمعلوماتية

jinfo

للأفراد من جانب وثقلها بالمعارف الحديثة ذات الصلة. فضلاً عن تقييم المخاطر الرقمية وعدم تغليب القيود والعقبات الأمنية على بناء المرونة الكافية التي تسمح بسهولة التداول والوصول والإتاحة وتحقيق الفائدة المرجوة من منتجات وخدمات الأنظمة الإلكترونية خوفاً من الإتهامات والإختراقات التي لا مفر منها.

أ.د/ شريف كامل شاهين

رئيس التحرير





**قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة
الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار"
انموذجا**

**Measuring the quality of service and outstanding
performance in public libraries: the main library for public
reading in the state of Tipaza "Asia Djebbar" as a model**

إعداد

بلحاج الزين فتحية

Belhaj El-Zein Fathia

باحثة دكتوراه وأستاذة متعاقدة - قسم علم المكتبات والمعلومات /إدارة أنظمة

المعلومات - جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر ٢

أ.د/ محمد عبد الهادي

Prof.Mohamed Abdel Hadi

أستاذ التعليم العالي - قسم علم المكتبات والمعلومات /إدارة أنظمة المعلومات -

جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340200

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١٠ / ١٤

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ٦

بلحاج الزين، فتحية و عبد الهادي، محمد (٢٠٢٤). قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "آسيا جبار" انموذجا. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٥(١٤)، ١ - ٥٤.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

قياس جودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبات العامة: المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة "أسيا جبار" نموذجاً
المستخلص:

أصبحت المعلومات مورداً أساسياً في تقدم المجتمعات، وبالتالي أصبح من الضروري على المكتبات العامة انتهاج أحدث الأساليب وتطبيق أنجع النماذج لإرساء قواعد واسس الخدمات المكتبية وفق أداء متميز من الكفاءة والفعالية بحكم تغطيتها لفئة كبيرة من المستعملين على اختلاف سنهم ومؤهلاتهم وميولهم البحثية والأكاديمية فثقافة الجودة بالمكتبات العامة تستدعي قياس الخدمات المقدمة وفق معايير ومؤشرات الجودة؛ مع إدراك الأهمية الكبرى التي تحتلها المكتبة العامة ودورها الاجتماعي الريادي في تنمية وتطوير وتكوين مجتمع مثقف، لذا استوجب ضرورة دراسة واقعها وقياس مدى فعالية خدماتها؛ وهذا ما تهدف إليه دراستنا هاته فبناءً على دراستنا الاستطلاعية تم تصميم وتقديم استبانة لمستفيدي المكتبة محل الدراسة بهدف التعرف على مدى الرضا على خدمات المكتبة ومستوى جودتها وما تبرزه. وقد أظهرت الدراسة عدة نتائج تبين من خلالها ضرورة الاهتمام بتحسين وتطوير أداء المكتبة وذلك بالتطبيق العملي لإدارة الجودة الشاملة وعلى ضوء تلك النتائج وقد وضعت الباحثة بعض المقترحات والتوصيات التي يجب أخذها بعين الاعتبار فهي كفيلة بتطوير مستواها الحالي وتحقيق أدائها الفعال والمتميز لتحقيق أهداف المكتبة العامة المرجوة وفق مقاييس ومؤشرات الجودة.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة — المكتبات العامة — جودة الخدمة — الأداء والتميز — قياس جودة خدمات المعلومات — المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "أسيا جبار" تيبازة.

Abstract:

Information has become an essential resource in the progress of societies, and therefore it has become necessary for public libraries to adopt the latest methods and apply the most effective models to establish the rules and foundations of library services. According to a distinguished performance of efficiency and effectiveness. because of their coverage of a wide group of users of different ages, qualifications and research and academic inclinations The culture of quality in public libraries requires Measuring the services provided according to quality standards and indicators , and this is what our study aims at on the basis of a prospective study in which a questionnaire was designed and

submitted to the beneficiaries of the library studied in order to identify the degree of satisfaction with the services of the library and its level of quality and what it highlights. Practical application of total quality management and in the light of these results, the researcher has put forward some proposals and recommendations that must be taken into account, since they are capable of developing its current level and achieving its effective and distinguished performance to achieve the desired goals of the public library according to quality standards and indicators.

Keywords: Total Quality Management - Public Libraries - Quality of Service - Performance and Distinction - Measurement of the Quality of Information Services - The Main Public Reading Library "Asia Djebbar" Tipaza.

مقدمة:

إن أهم ما ميز عصرنا الحالي، هو الموجات الإدارية الحديثة والمتتالية، والتي استحوذت على الفكر والممارسات الإدارية، ومازاد انتشاره كان بناء على منطق العولمة ولعل أبرز هذه الموجات الحديثة هي إدارة الجودة الشاملة، حيث أضحت الجودة أكبر تحدي لتحقيق النجاح والتفوق خاصة في مجال المنظمات الربحية وكذا الخدماتية؛ وهذا ما أكده قول جوزيف جوران (J.M.JURAN)

" بقدر ما كان القرن العشرون قرن الإنتاجية، فإن القرن الحادي والعشرين سوف يكون قرن الجودة " (1)

فلقد استجابت العديد من المكتبات العامة لثقافة جودة خدماتها والتي أصبحت من أبرز اهتماماتها لتحقيق التنمية الشاملة في المجتمع، ومالها من الدور الكبير، وهذا ما سنعرضه في دراستنا هاته ووقفنا على الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة من خلال إجراء تقييم موضوعي للعمل المكتبي كقياس لجودة الخدمة والأداء المتميز في ظل المعايير والمؤشرات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات.

إشكالية الدراسة:

نظرا لما يحمله موضوع قياس جودة الخدمة والأداء في المكتبات العامة من أهمية وجدوى تطبيق هذا الأسلوب الإداري من عدمه، دفع بنا لتسليط الضوء على واقع أداء المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" فتلخصت إشكالية بحثنا في طرح سؤالنا الرئيسي والمتمثل في:



- ✓ هل المكتبة محل دراستنا تعتمد على تدابير الجودة في أداؤها لأعمالها؟ وماذا تعني إدارة الجودة الشاملة بالنسبة لها؟
وخدمة لإشكالية بحثنا لنا بالإجابة على التساؤلات الفرعية التالية:
- ✓ هل تسعى المكتبة محل الدراسة لقياس جودة خدماتها وفق المعايير والمؤشرات الخاصة بمجال المكتبات ومراكز المعلومات؟
- ✓ هل تتمتع خدمات المعلومات التي تقدمها المكتبة بمواصفات ومعايير إدارة الجودة الشاملة؟
وخدمة لإشكالية بحثنا، لنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية:
- ✓ ماذا تمثل الجودة بالنسبة لموظفي المكتبة وماهي طرق تقييم أداؤها؟
- ✓ ماهي استراتيجيات الخدمة المكتبية المتميزة في نظر موظفي المكتبة؟
فرضيات الدراسة: فقد قامت الباحثة بصياغة الفرضية العامة كحل مؤقت وفق متغيرات الدراسة وعليه فقد تمثلت في:
- انتهاج المكتبة محل الدراسة لميكانيزمات وآليات مبادئ الإدارة الحديثة لتطوير وتجويد خدماتها والتي تنطوي تحت مبدأ إدارة الجودة الشاملة وتميز الأداء الخدماتي.
- عدم بني المكتبة لسياسة تقييمية واضحة وفق المقاييس والمعايير العلمية والموضوعية.
- أهمية الدراسة: فتتجلى أهمية دراستنا هاته في عناصر عدة، يمكن حصرها فيمايلي:
- ✓ إدراك أهمية المكتبات العامة ومدى ارتباطها الوطيد بالخدمة المعلوماتية للفئة الأكثر ميولا للمطالعة والبحث العلمي، والمجتمع على اتساعه وما يعكسه الخدمات المكتبية من تفاعل إيجابي للخدمة التعليمية والبحثية على حدا سواء وهذا ما يمثل مطلبا حضاريا في عصرنا هذا.
- ✓ ضف إلى أن موضوع إدارة الجودة الشاملة، وتحديد ثقافة الجودة والتي تعتبر فلسفة حديثة لإدارة المكتبات على اختلاف انماطها ومنها المكتبات العمومية التي تعكس الصورة الحقيقية لتنمية وتطوير وإثراء الجانب العلمي للمجتمع.
- ✓ إتباع وتطبيق سياسة الدولة في تنمية وإثراء ثقافة والإزامية تبنيها لأساليب ومناهج الأداء المتميز وفق معايير ومؤشرات إدارة الجودة الشاملة خاصة في مجال المكتبات والمعلومات.
- ✓ التأكيد على ثقافة الجودة والإزامية تطبيقها على خدمات المكتبات العامة لتحقيق الاستمرارية وفق الأداء المتميز والكفاية المنشودة لتحقيق متطلبات المستفيدين وتقويم مدى رضاهم من عدمه لتفعيل آليات أخرى كإدارة التغيير لتبني مبدأ الجودة الخدماتية.

✓ توضيح استعدادات المكتبات المطالعة العمومية عامة ومكتبة المطالعة العمومية الرئيسية آسيا جبار، والتي هي محل دراستنا وما تسعى إليه هذه الأخيرة من خلال تبنيها لبرامج إدارة الجودة الشاملة، ومن ثمة تكوين نظرة موسعة حول كيفية الاستفادة المثلى من الأساليب والبرامج الإدارية الحديثة وفق المعطيات والإمكانات المتوفرة.

أهداف الدراسة: تهدف دراستنا هاته إلى:

✓ تشخيص الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" وفق أسس ومعايير التقييم، والتأكد من مدى وضوح رؤية ثقافة الجودة.

✓ الهدف من التقييم في ظل المعايير لا يقتصر على إعطاء قيمة في تقرير سنوي إنما يتجاوز أهميته في خلق نظام فاعل أساسه الدقة والموضوعية.

✓ الدراية بثقافة الجودة والمعرفة والتميز وتطبيق فلسفتها وآليات تنفيذها في إدارة المكتبات خاصة العامة منها، وإتباع استراتيجية تكاملية لضمان جودة الأداء والتميز في تقديم الخدمة.

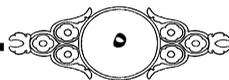
✓ الإلمام بمهارات موظفي المكتبة محل الدراسة والسعي لتحسين وتطوير بيئة العمل والارتقاء بمخرجاتها.

منهجية البحث:

بالنظر لطبيعة دراستنا هاته وتبعاً للإشكالية والفرضيات المطروحة ، فلقد اعتمدنا في دراستنا هاته على المنهج الوصفي الذي يتناسب مع طبيعة البحث ومتطلباته من خلال الوقوف على الواقع العملي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة ومختلف خدماتها وطرق تقييمها ، فقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل إحصائيات ماتم التوصل إليه من إجابات كوجهة نظر موظفي المكتبة ، فتنويه لأهمية دراستنا هاته ووضعها في إطارها الصحيح وخدمة لبحثنا بكل موضوعية ، فقد استخدمنا استمارة الاستبانة مع الوقوف الفعلي على الواقع العملي للمكتبة والاعتماد على الملاحظة بغرض جمع أكبر قدر من المعلومات ، بعد تحديد محاورها بعد أن شملت محاور أساسية في العملية التقييمية لجودة الخدمة والتميز فضمت أسئلة مبسطة في محورين المحور الأول خصص للتأطير والمؤهلات العلمية وكذا تخصصها وضم (ثلاث أسئلة) في حين أن المحور الثاني فقد ركز على مبادئ وأسس العمل المكتبي الممنهج وقد ضم (تسعة أسئلة)، بعد أن ضبطت عينة دراستنا هاته بنسبة ٤٨ موظف من طاقمها الإداري والفني (الذين يمتلكون القدرة على الأداء الخدماتي وفق ثقافة الأداء والتميز والجودة) .

١. الإطار المفاهيمي للجودة:

مفهوم الجودة في الإسلام:



يعتبر الفكر الإداري الإسلامي السباق لإقامة نظام الجودة والبحث عن الدقة والإتقان في الأعمال وضبط مختلف التعاملات بين أفراد المجتمع وتوليه لرقابة الأعمال والأمر بالمعروف والنهي عن المنكر بهدف الارتقاء بأخلاقيات التعامل الاجتماعي، فيرتبط مفهوم الجودة في الإسلام بمفهومى الإتقان والإحسان بحيث يمكن التمييز بين المفاهيم من خلال معنى:

لفظ " الجودة " والذي يعود لكلمة في قاموس لسان العرب لأصلها "جود" والجيد نقيض الرديء و " جاد الشيء جودة أو جودة " أي صار جيدا، ويقال هذا الشيء جيد بين الجودة والجودة، وقد جاد جودة وأجاد: أتى بالجيد من القول أو الفعل. (١)

فثمة علاقة بين مفهوم ومبادئ الجودة الشاملة كفلسفة إدارية حديثة، ومفهوم الإدارة في المنظور الإسلامي لذا سنستدرج بعض وأهم المفاهيم ذات العلاقة:

❖ **القدوة:** فالقدوة في المفهوم الإسلامي هي النموذج الذي يقتدى به من أقوال وأفعال، فهي أساس للتغيير الإيجابي، والذي يتماشى ومتطلبات القيادة المناسبة التي تتبناها إدارة الجودة الشاملة في تطبيق مفاهيمها.

❖ **الإتقان:** وهو مأخوذ من أتقن الشيء، أي أحكمه فالإتقان هو الإحكام للأشياء ويقول الله عز وجل: [صنع الله الذي أتقن كل شيء]

" النمل: ٨٨"، والإتقان له معنى أوسع من الجيد والجودة وهذا ما حدث عليه إسلامنا الحنيف لقوله صل الله عليه وسلم: [إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه].

❖ **الإحسان:** فنجد أن كلمة الإحسان مشتقة من الفعل أحسن، والإحسان هو الحسن من قول وعمل يقوم به المسلم؛ لقوله تعالى: [الذي خلق الموت والحياة ليبلوكم أيكم أحسن عملا] "سورة الملك ٢"

وهذا ما يفسر لنا مفهوم التحسين المستمر الذي تتبناه إدارة الجودة الشاملة ،

وعلى نحو آخر فإن مفهوم الإحسان كما ورد في حديث رسول (صلى) مع جبريل عليه السلام في حديث لعمر رضي الله عنه قال : عندما سأل رجل الرسول (صلى) عن الإسلام فأجابه ثم سأله عن الإيمان فأجابه ، ليسأله بعدها عن الإحسان فقال رسول (صلى): " الإحسان أن تعبد الله كأنك تراه ، فإن لم تكن تراه فإنه يراك "، لندرك معنى الرقابة الداخلية ، فالإسلام ينمي في الفرد المسلم نظام الرقابة الذاتية وهذا ما يفسر معايير الجودة في مفهومها المعاصر .

❖ **مفهوم العمل الجماعي:** فإسلامنا حثنا على التعاون والأداء الجماعي لتوطيد العلاقات بين أفراد المجتمع الواحد لقوله تعالى: [وتعاونوا على البر والتقوى ولا تعاونوا على الإثم والعدوان] "سورة المائدة 3".

مما لا شك فيه هو تماشي هذا المبدأ مع مبدأ مشاركة العاملين في إدارة الجودة الشاملة، وضرورة العمل بروح الفريق.

❖ الشورى: لقوله تعالى: " وأمرهم شورى بينهم " الشورى ٣٨ .
لقد دعي الدين الإسلامي إلى التزام المجتمع الإسلامي بمبدأ الشورى في جميع قراراته، فإن فضل القرارات الجماعية كما أكدتها النظم الإدارية الحديثة كنظام الإدارة بالأهداف، والإدارة بالمشاركة فمبدأ الشورى في الإسلام يتناسب مع مبدأ التشاور المتمثل في جلسات العصف الذهني، فهو أسلوب من أساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وغير ذلك من مفاهيم الفكر الإسلامي من الإتقان، المطابقة، الوقت والتي تتوافق مع مبادئ الجودة. (٣)
أما لفظ الجودة اصطلاحاً فيعني:

فمفهوم الجودة اصطلاحاً Quality هي الكلمة اللاتينية Qualitas ، والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة .

فقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة American Society for Quality "ASQ" الجودة بأنها: "السمات والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة التي تطابق قدرتها على الوفاء بالمطلوب منها، وبالحاجات الضمنية "

" فالجودة هي درجة تلبية مجموعة من الخصائص للمتطلبات ISO 9000: 2000 وقد تكون المتطلبات مذكورة صراحة أو ضمناً، كما قد تكون اختيارية أو إلزامية (٤) "

كما عرفت المنظمة العالمية للتقنين الأيزو بأنها: " الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة من الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً " (٥)

إن مشكل التعدد والتباين في التعريفات التي أوردها الباحثين والمهتمين بمجال الجودة، جعلها تأخذ أبعاداً مختلفة تشتمل على مفاهيم اجتماعية وإدارية وسلوكية، استناداً للموضوع الذي ذكرت فيه "ولكلمة الجودة معنيين مترابطين، هما المعنى الواقعي والمعنى الحسي فالجودة بمعناها الأول هو التزام المؤسسة بتطبيق مؤشرات واقعية وحقيقية اعتماداً على معايير ومقاييس محددة، أما بمعناها الحسي فهي مراعاة أحاسيس ومشاعر متلقي الخدمة ومدى الرضا والقناعة بمستوى الكفاءة الخدمية " (١)

٢. ثقافة الجودة وعلاقتها بالمنظمات: ظهر مفهوم الجودة وثقافتها في أوروبا خلال القرن الثامن عشر، بهدف عملية الاستصلاح أو تحسين المستوى، وتطور المفهوم ليصبح معناه تحسين المهارات الفردية للإنسان من خلال التعليم والتربية خلال القرن التاسع عشر، ليتم بعد ذلك استخدام المصطلح كمرادف لمصطلح الحضارة، فيحلول القرن العشرين أصبح المفهوم يعني بالظواهر البشرية، وبعد الحرب العالمية الثانية

تبلور الاهتمام بهذا المفهوم في مجالات مختلفة ، مثل العلوم الاجتماعية ، علم النفس التنظيمي، علوم الإدارة ... وقد حظي هذا المفهوم بتعاريف عديدة منها:

- **الثقافة** وهي لغة التقويم والتهديب والتعليم، تقويم القوى العقلية على طريقة متوازنة، تهذيب الشخصية الإنسانية إلى أقصى درجات الكمال الممكنة.
- **الثقافة** هي طريقة حياة الناس، وهي مجموعة سلوكياتهم، اتجاهاتهم، عاداتهم، تقاليدهم وأثارهم المختلفة.
- **الثقافة** هي مجموعة من القيم، الأفكار والاتجاهات، الرموز المعبرة والمتوارثة من جيل لآخر والتي تعتبر مؤسسة لقواعد الاتصال الاجتماعي.

فمن خصائص الثقافة: أنها عملية إنسانية ليست فطرية بل مكتسبة، متغيرة عبر الزمن، قابلة للتوارث ...

فثقافة الجودة هي مجموعة من القيم ذات الصلة بالجودة، والتي يتم تعلمها بشكل مشترك لتطوير قدرة المنظمات على مجابهة ظروف البيئة الخارجية وكذا البيئة الداخلية، إذ تبرز ثقافة الجودة اهم أنماط وقيم وعادات والسلوكات الإنسانية والتي يمكن التمييز بين نوعين أساسيين منها وهما: **ثقافة الجودة السلبية** وهي تقوم أساسا على عادات وقيم ومعتقدات وأنماط وسلوكيات سلبية.

اما عن ثقافة **الجودة الإيجابية** فهي تنشأ من خلال القيام بخطوات غير عادية بهدف إرضاء العملاء. (٧)

فمن منطلق ماتم ذكره فثقافة الجودة تعبر عن مدى توسع عناصر ومفاهيم جودة الأداء على مستوى مختلف وحدات المنظمة والتي تؤثر على أداء المؤسسة مما ينتج عنه الالتزام المستمر بالجودة والتحسين المستمر والفعال للأداء، فهي بذلك تضمن للمؤسسة الخصائص التالية: **التوجه بالعميل، أي التركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته.**

- تشجيع العاملين بالمنظمات على الإبداع والابتكار.
- العمل في بيئة مرنة تسعى للاستثمار الأمثل لمواردها البشرية.

٣. **الأبعاد الاستراتيجية لجودة الخدمة في إدارة المكتبات ومراكز المعلومات:** إذ يمكن التركيز على أهم الأبعاد والتي نحصرها فيمايلي:

- ✓ **مدى موافقة الخدمة المعلوماتية للجودة الشاملة:** تعني مدى مسابرة الخدمة المعلوماتية المقدمة للجودة الشاملة مع الاستمرارية
- ✓ **وقت الاستجابة:** وهي سرعة التجاوب وتقديم الخدمة المعلوماتية في المواعيد المحددة من قبل العميل المستفيد.
- ✓ **الاطمئنان:** وهي درجة توافر المهارات البشرية المهنية اللازمة لتحقيق المضمون الذاتي لجودة الخدمة المعلوماتية مثل المهارة والمعرفة المطلوبة.

- ✓ **مطابقة الخدمة المعلوماتية لمتطلبات العميل المستفيد:** فالخدمة المعلوماتية تعتمد على تلبية احتياجات العملاء، لذا يجب أن تكون ملائمة لاستعمال المستفيد.
- ✓ **التفمص والتعاطف:** وهي المهارات السلوكية اللازمة في التعامل مع العميل المستفيد لتحقيق الانسجام والتفاعل عند تقديم الخدمة المعلوماتية.
- ✓ **الإتصالات:** وهي القدرة على الإصغاء إلى العميل وقبول رد فعله.
- ✓ **التفهم والإدراك:** وهي درجة استعداد العاملين في مجال الخدمة المعلوماتية والتدريب على كيفية معرفة وفهم العميل وتحديد احتياجاته بدقة.
- ✓ **مستوى التصميم الفني للمطبوعات والنماذج الخاصة بالخدمة المعلوماتية.**
- ✓ **الأدوات:** وهي جميع الأدوات المادية اللازمة لأداء الخدمة المعلوماتية.
- ✓ **الثقة في أداء الخدمة المعلوماتية:** وهي درجة ثقة العميل في العاملين المختصين فيما يتعلق بمقدرتهم على تقديم الخدمة المعلوماتية بالجودة العالية وبشكل دقيق وثابت.

✓ **تصميم الجو المادي المحيط بالخدمة المعلوماتية:** وهي تشمل تصميم المبنى ومركز الوثائق وقاعة خدمة العملاء كما يشمل كذلك تجهيزاتها المادية والأساسية السليمة مثل: الأثاث والديكور والألوان والتهوية والإضاءة والأمن والسلامة وغيرها (٠٨)

٤. مفهوم جودة الخدمة المعلوماتية:

- إن تقديم خدمات المعلومات بفعالية ونجاح يكون أساسه عناصر مادية وبشرية عدة تتكامل مع بعضها البعض ومن أبرزها:
- مصادر معلومات جيدة ومتنوعة تتفق مع احتياجات المستفيدين.
 - تنظيم المعلومات على نحو يسمح بالتعرف عليها ويتيح الوصول إليها عند الحاجة من خلال نظم استرجاع ملائمة من فهراس وكشافات ...
 - أخصائي معلومات أكفاء ومؤهلين. (٠٩)

٥. عناصر جودة الخدمة المعلوماتية:

فالخدمة المعلوماتية قد تكون أحيانا بصورة غير ملموسة، وتقدم للعميل المستفيد بشكل مباشر أو غير مباشر، كما تؤدي المهارات المهنية والشخصية للعاملين في مجال إدارة المعلومات دورا مهما في تحديد جودة الخدمة المعلوماتية المقدمة؛ فعناصر الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية تنقسم إلى ثلاث عناصر رئيسية يتفاعل بعضها مع بعض لتمثل في النهاية درجة تقييم العميل لمستوى الجودة الشاملة الفعلية في الخدمة المعلوماتية وهي:

- **عنصر الجودة الفنية (العنصر الإجرائي):** وهو قدرة الخدمة المعلوماتية على أداء ما يجب أدائه للتناسب مع الاستخدام الفني ويتم تحديد الخصائص الفنية للخدمة المعلوماتية بواسطة العاملين المختصين استنادا إلى احتياجات العملاء.

➤ **عنصر الجودة غير الفنية (العنصر البشري):** وتعتبر الجودة غير الفنية الأساس في تقديم الجودة الفنية، فعنصر الجودة غير الفنية يعتمد على أداء العاملين المختصين، كما يؤثر على كيفية أداء العاملين وبدرجة كبيرة على تقييم العميل لدرجة الجودة المقدمة.

➤ **عنصر بيئة الخدمة المعلوماتية:** وهي البيئة المادية المرتبطة بتقديم الخدمة المعلوماتية، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على درجة تقدير العميل المستفيد لتحقيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية.

بالإضافة إلى العناصر السابقة يرى جل الباحثين حتمية إضافة العناصر التالية:

➤ **العنصر التنظيمي:** ويعني بناء نظام شامل ومتكامل يحدد وبدقة متناهية الهيكل التنظيمي والمسؤوليات والإجراءات والعمليات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة في الخدمة المعلوماتية، مع الالتزام بتوفير كافة الموارد المادية والبشرية والتقنية اللازمة.

➤ **العنصر الوثائقي:** وهو عملية توثيق مشروع الجودة الشاملة في إدارة المعلومات مع حفظ جميع الوثائق اللازمة ذات العلاقة.

➤ **العنصر التقني:** وهو عملية استخدام التقنيات الحديثة وفق قواعد إدارية وتنظيمية مقننة لتقديم الخدمة المعلوماتية بجودة شاملة للعميل.⁽¹⁰⁾



٦. قياس جودة الخدمة والأداء المكتبي المتميز في ظل المعايير والمؤشرات: تعريف جودة الخدمة:

فقد عرفها ابن المنظور في كتابه لسان العرب على أنها " تلك الخدمة التي تشمل جودة البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة والتي تضمن الجودة العالية مع مراعاة الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات، بالإضافة إلى الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة وهو كيف يتفاعل مع العملاء؟⁽¹¹⁾

٧. معايير جودة الخدمة:

يرجع الفضل في تطوير واستخدام مقياس جودة الخدمة إلى باراشورمان وزملائه الباحثين الذين قاموا بتطبيقها على جودة الخدمة باستخدام ردود فعل متلقي الخدمة في المتاجر، والتي أوضحت معايير الجودة من وجهة نظر العميل والتي تمثلت في:
❖ الاعتمادية:

وتعني قدرة مقدم الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه من حيث الالتزام بالوقت أو بمعنى آخر هو مدى ثبات الأداء بمرور الوقت وتقديم الخدمة للعميل بمنتهى الدقة.

❖ إمكانية الوصول:

وتعني توفر الخدمة في المكان والزمان اللذين يريد هما العميل كمناسبة ساعات العمل وسهولة الوصول.

❖ الأمان:

وهو من أهم المعايير إذ يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة في الخدمة المقدمة ومن يقدمها والسلامة من الأخطار الجسمية والأمن المالي والسرية في التعاملات.

❖ المصدقية:

وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها المنظمة لعملائها مما ينتج عنه الثقة المطلقة بمقدم الخدمة والاعتماد عليه والتسليم الكامل له، وهل مقدم الخدمة أهل للثقة ويلتزم بوعوده؟

❖ تفهم حاجات العملاء:

ويشير هذا المعيار إلى مدى فهم رغبات العميل واحتياجاته وطلباته، وتعديل الخدمة وفق رغباته وأذواقه.

❖ الاستجابة:

وهي القدرة على التعامل مع متطلبات وشكاوى العملاء بسرعة وكفاءة عالية خاصة عند ظهور بعض المشاكل والعراقيل.

❖ المظهر أو الجوانب الملموسة:

ويشير هذا المعيار إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة مثل المعدات ومظهر الأفراد مقدمي الخدمة ووسائل الاتصال وكذا المباني وما تشمله من الأجهزة، الديكور، الإضاءة، قاعات الاستقبال.

❖ الكفاءة:

وتعني امتلاك العاملين عند تقديم الخدمة المهارات والمعرفة والمعلومات الضرورية لتأدية الخدمة بكفاءة.

❖ الاتصالات:

وهو الاتصال الدائم بالعملاء لتعريفهم بالخدمة، وتقديم المعلومات التفصيلية عند وجود أي تأخير في تقديمها مع شرح خصائصها.

❖ الطاقة واللياقة:

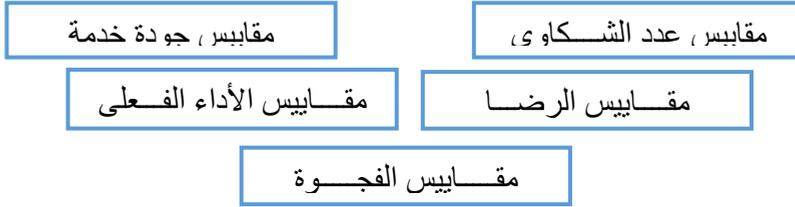
وتعني توفر جل مواصفات الاحترام والمودة والصدقة والعلاقات الجيدة مع العملاء. (١٢)

٨. قياس جودة الخدمات:



تحتاج المؤسسات الخدمية إلى إدارة محكمة تعتمد على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق أهدافها وإدراك ما إذا وجد تباين بين النتائج المستهدفة والنتائج التي حققت فعلا، ومقارنة المحقق بالمستهدف على أساس المعايير المحددة مسبقا، فالقياس هو الوجه الثاني لعملية المعايرة إذ أن نجاح أو تحويل أي منظمة من العمل في بيئة غير معيارية إلى العمل في بيئة معيارية وتفادي العمل العشوائي سيضمن لنا التحويل من الفشل إلى النجاح.

فمن الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات من منظور العميل هي:



الشكل رقم (٢) / من اجتهاد الباحثة

غير أن الدراسات أشارت إلى نموذجين أساسيين يتمتعان بقبول واسع في مجال قياس مستوى جودة الخدمة وهما:

النموذج الأول: نموذج **Carmin & Taylor** المعروف بمقياس أداء الخدمة **Servperf**

النموذج الثاني: نموذج **Parasurman** المعروف بمقياس الفجوة **Servqual**

١.٨ مقياس أداء الخدمة **Servperf**:

يعتمد هذا المقياس على قياس جودة الخدمة، من خلال قياس إدراك العميل واتجاهاته نحو الاداء الفعلي للخدمة المقدمة له، ويرتكز على الأبعاد الخمسة المستخدمة في مقياس **Servqual** لكنه لا يهتم بقياس الجودة المدركة أي المحققة فعلا دون الجودة المتوقعة فيمكن التعبير عنها بمعادلة: **جودة الخدمة = الأداء الفعلي**.
فيرغم تعدد طرق قياس الجودة وظهور محاولات عدة في هذا المجال، إلا أن الجميع يتفق حول أهداف ومبررات هذا القياس والمتمثلة في:

- التعرف على مستوى جودة الخدمات قبل وبعد إحداث التطورات فيها.
- التوصل إلى معايير واضحة لضبط الجودة.
- تحديد وتشخيص المشكلات التي تعوق تحقيق مستويات مرتفعة من الجودة.

٢.٨ مقياس الفجوة:

بعدها قام **باراشورمان** بدراسة استطلاعية واسعة سنة ١٩٨٦، شملت مجالات خدمية متعددة معتمدا على فجوة الخدمة **Service Gap** حيث تمكن من تقديم مقياس عام سمي **Servqual** حيث تضمن ٢٢ عنصرا موزعا على خمسة أبعاد أساسية هي:

الجوانب الملموسة للخدمة، الاعتمادية، الاستجابة السريعة، الثقة في التعامل، والتعاطف فيعتمد هذا النموذج في قياسه لجودة الخدمة على المقارنة بين ما يدركه العملاء من الخدمة المتلقاة وتوقعاتهم المسبقة عن الخدمة إذ يمكن التعبير عنها: الجودة هي: مستوى ما يتوقعه المستفيد من الخدمة = مستوى الخدمة التي يتلقاها فعلا.

جودة الخدمة هي: الخدمة كما أديت أو قدمت فعلا = توقعات المستفيد.

المقياس الحقيقي للجودة هو: الإدراك - التوقعات.

وفقا لهذا المقياس توجد خمس فجوات:

- الفجوة بين توقعات العميل وإدراك الإدارة لتلك التوقعات.
- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل والمواصفات الفعلية المحددة للجودة.
- الفجوة بين المواصفات المحددة وأداء الخدمة بالفعل في الواقع العملي.
- الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة بالفعل وبين الوعود التي تقدمها المنظمة.
- الفجوة بين إدراك العملاء لمستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم اتجاه جودة هذه الخدمة. (١٣)

٣.٨ مقياس Libqual

فنتيجة لأوجه القصور في سيرف كوال، قامت جمعية المكتبات البحثية ARL بالتعاون مع جامعة تكساس (TAMU) ، بتطوير واختبار ثم تنقيح SERVQUAL كأداة معيارية لتقييم جودة خدمات المكتبات فنتج عن ذلك إصدار النسخة الأولى من ليب كوال بلس + Libqual والتي تم إطلاقها في عام ٢٠٠٠ كمشروع تجريبي لتقييم جودة الخدمات بشكل مقارن بين ثلاث عشرة مكتبة.

فقد عرف هذا المعيار على أنه: " مجموعة من الخدمات صممت من قبل جمعية المكتبات البحثية ARL لتمكين المكتبات من تحرى وتتبع آراء ووجهات نظر المستفيدين إزاء جودة ما تقدمه كل منها من خدمات، ومن ثم فهمها واتخاذ التدابير اللازمة للارتقاء بتلك الجودة وتحسينها" هذا وقد أضاف قاموس ODLIS على التعريف السابق أنه " يتضمن استبيان دقيق ومحكم يجري عبر الأنترنت بعد الحصول على تدريب مكثف للمكتبات الراغبة في تطبيقه، مما يمكنها من تقييم وتطوير خدماتها، وتسويقها "

فتمثلت أهداف + Libqual فيما يلي:

- ✓ تعزيز ثقافة التميز عند تقديم الخدمات المكتبية.
- ✓ مساعدة المكتبات على فهم آراء وانطباعات المستفيدين عن جودة الخدمات التي تقدمها.
- ✓ تجميع وتحليل آراء وانطباعات وتقييم المستفيدين بشكل دوري منتظم.

- ✓ توفير معلومات مقارنة من جانب المكتبات المنافسة، يمكن أن تستفيد منها المكتبة في عملية التقييم.
- ✓ الوقوف على أفضل الممارسات في تقديم الخدمات المكتبية.
- ✓ تحسين مهارات التحليل لدى العاملين في المكتبة بما يخدم تفسير البيانات التي يتم تجميعها.

لتكون المزاي التي اتسم بها هذا المعيار هي:

➤ أنه بمثابة أداة للتقييم متاحة للمستخدمين عبر الأنترنت على مدار اليوم أيا كان مكان وجودهم.

➤ أنه بمثابة أداة معيارية للتقييم تدعم كثير من الأهداف التي تسعى المكتبة لتحقيقها.

➤ توفر على المكتبات مشقة وتكلفة إعداد أداة تقييم خاصة بها، قد لا تكون بالدقة والشمول اللازمين.

➤ يسمح بتضمين النصوص والصور والصوت في الاستجابات المرسلة.

➤ يتيح نقل إلكتروني مباشر ودقيق للبيانات الكمية والنوعية.

➤ يمكن المكتبة من التعرف على الخدمات التي تحظى باهتمام مجتمع المستخدمين، ومن ثم دعمها والارتقاء بها. (١٤)

٩. ماهية إدارة الأداء المتميز:

الأداء هو الترجمة اللغوية للكلمة الإنجليزية **Performance** والذي يمكن إعطاؤه المعاني التالية:

➤ الأداء هو عبارة عن النجاح أو دالة للتمثيل الناجح، فتتغير هذه الدالة بتغير المنظمات أو العاملين فيها.

➤ الأداء هو فعل **Action** يمثل مجموعة من المراحل والعمليات **Processus** وليس النتيجة التي تظهر في وقت من الزمن. (١٥)

➤ الأداء يشمل الكفاءة والفعالية، فهو يمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول (١٦)

➤ أما **Bartoli** فقد عرف الأداء من خلال العلاقة بين العناصر الثلاث كما هو ممثل: (١٧)



الموازنة

الشكل رقم (02) مثلث الأداء

المصدر: قورين، حاج قويدر. نظام مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية ودوره في تحسين الأداء

إن إدارة الأداء المتميز هو " أسلوب من أساليب الإدارة يعتمد على الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو بين المدير وتابعيه، ويتضمن وضع الأهداف والقيام بعملية تقييم مستمرة من الرئيس إلى المرؤوس، أو من المرؤوس إلى الرئيس حيث يساعد نظام إدارة التميز على تحقيق الأداء الفعال، والعمل ببراعة وبسهولة لتحقيق الأهداف المنشودة " .

حيث تقوم إدارة الأداء المتميز على ثلاث عناصر رئيسية:

➤ فهم ووضع الأهداف والتوقعات لقياس الأداء.

➤ القيام بعملية مستمرة من التقييم.

➤ تحسين وتطوير الأداء.

فهذا يمكن تعريف إدارة الأداء المتميز بأنها " الجهود الهادفة من قبل المنظمات والمؤسسات والوزرات والشركات المختلفة لتخطيط وتنظيم وتوجيه الأداء الفردي والجماعي ووضع معايير ومقاييس واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها " (١٨)

١٠. مراحل إدارة الأداء المتميز: وتضم أربعة مراحل أساسية:

١.١. تخطيط الأداء

بتحديد الأهداف، وتحليل الأداء الحالي وتحليل أسباب سوء الأداء قبل وصف الحلول وتوفير الشروط معينة في المدير حتى يستطيع القيام بالتحليل الناجح، مع تحديد الأداء المطلوب.

٢.١. تنظيم الأداء:

وذلك بمعرفة المسؤوليات والمهام، وفتح قنوات الاتصال والعمل باللوائح والقوانين.

٣.١. توجيه الأداء:

عن طريق تبسيط الإجراءات، والإرشاد وتصحيح الأخطاء وملاحظة التقدم ومراجعة التغذية العكسية.

٤.١. تقييم الأداء:

كشف الانحرافات والنقائص في الأداء، معرفة المهارات المتوفرة والمستهدفة، تحقيق العدالة والرضا، وتحديد بيانات اتخاذ القرارات المرتبطة بالأفراد، ومراقبة وتوثيق الأداء ومكافأة السلوك الإيجابي للتقدم نحو الهدف حتى الوصول إلى تحسين أداء الأفراد والمنظمة. (١٩)

١١. أهمية قياس الأداء:

إن السياسة الجديدة التي تبنتها جل المكتبات بأنواعها، وعلى رأسها المكتبات العامة وهي استراتيجية الجودة في تقديم خدماتها ونشر هذه الثقافة بين العاملين في المنظمة وتبني مبدأ التطوير المستمر وذلك بالاعتماد على قياس أدائها وفق معايير

ومؤشرات عالمية أو عربية، فمن خلال المحاضرة التي قدمت في مؤتمر جمعية المكتبات المتخصصة بأبو ظبي في ١٧ مارس ٢٠١٥ الباحثان: الأستاذ الدكتور عماد أبو العيد والدكتور جاسم جرجيس " رحمه الله وطيب ثراه " بعنوان " تطبيق مؤشرات الأداء في المكتبات العامة لدولة الإمارات العربية المتحدة "

LIBRARY KEY PERFORMANCE INDICATORS : KPIS

وحديثه عن الإطار النظري و المبادئ الإدارية في هذا المجال فقد استند بالمقولة التي تعتبر القاعدة الذهبية لعالم الإدارة المشهور "بيتر تراكر" في مجال تقييم الإدارة أنه " لا يمكن إدارة مالا يمكن قياسه "(٢٠)

ولأن قياس الأداء يضمن تحقيق الأهداف المسطرة مع التميز فإن:

أهداف قياس الأداء المؤسسي يكمن في:

- محاولة الارتقاء بمستوى الخدمات التي تقدمها المنظمات بما فيهم المكتبات.
- تحديد المشكلات الإدارية التي تتواجد في قطاع الخدمة.
- تحديد مجموعة من المؤشرات والمعايير المعتمدة.
- أما قياس الأداء الفردي فيمكن في تحقيق:
- الأهداف الإدارية: وتشمل قرارات الترقية وتجديد العقود، وصرف المكافآت التشجيعية.....

- أهداف التوجيه والإرشاد: وتشمل المعلومات التي يقدمها المشرفون للمرؤوسين حول جوانب القوة والضعف في أدائهم.
 - أهداف التخطيط والإعداد المهني: تشمل بيانات الأداء لتحسين الرضا الوظيفي.
- (٢١)

١٢ . علاقة إدارة الجودة الشاملة بالأداء المتميز:

هناك العديد من العوامل التي يجب أن تجمع حتى يمكن وصف الأداء بالتميز، فالمنظمات ذات الأداء المتميز، تعتمد على مبدأ وضوح الأهداف الأساسية المتمثلة في الرؤية، ولديها التزام على جميع مستويات القيادة للتطوير والتحسين المستمر، فالتميز هو رهينة توافر المهارات والقدرات التي تضمن الابتكار والتفوق والتميز في الأداء وقدرة المنظمة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤ وفعالة وهذه هي معادلة تحقيق إدارة الجودة الشاملة. (٢٢)

١٣ . علاقة إدارة الجودة الشاملة بتحقيق رضا المستفيدين:

- يعد عامل الرضا لدى المستفيد من أهم المعايير للحكم على مستوى الأداء الجيد لخدمات المكتبات وذلك لضمان:
- إمكانية عودة المستفيد إلى المكتبة.
 - إمكانية الرجوع إليها في تقييم سياسة المكتبة ومراجعة الأنظمة السائدة.
 - كما أن الرضا هو إحدى المقاييس المهمة لقياس جودة الخدمة المكتبية.

➤ وبهذا فتحقيق رضا المستفيد هو أحد المقاييس المستخدمة في إدارة الجودة الشاملة للمؤسسات الإنتاجية والخدمية كالمكتبات لإدراك مستوى أداء الخدمات المقدمة. (٢٣)

١٤. منهج ستة سيجما **SIX SIGMA** لتحسين الأداء:

تعد آلية ستة سيجما من أكثر الأدوات الملائمة لتحسين وتدعيم الكفاءة والفعالية لكافة العمليات والمهام داخل المنظمة فهي:

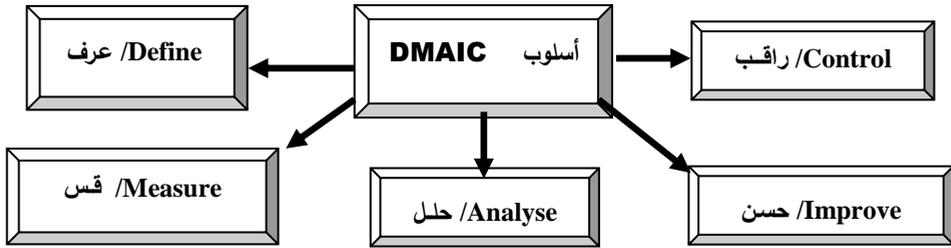
➤ مقياس إحصائي للأداء المتعلق بالعمليات أو تصنيع المنتجات.

➤ هدف يصل إلى مستوى الكمال والإتقان وتحسين الأداء.

➤ نظام إداري لتحقيق الريادة في القيادة والأداء على مستوى عالي.

فهي: " فلسفة إدارية شاملة، تعني جهود تحسين العمليات التي صممت لزيادة الإنتاجية وتقليل التكلفة." (٢٤)

فمرتكزات تحقيق الجودة الشاملة ضمن تقنية **Six Sigma** تتمثل في جملة من النظريات والأساليب الإحصائية وإتباع أسلوب محدد لتحقيق التحسينات في المنتج باستمرار، لتشكل بذلك هيكلًا متكاملًا لتحقيق الجودة إذ تمثلت هذه المرتكزات في:



الشكل رقم (٠٣) يمثل مرتكزات تحقيق الجودة / من اجتهاد الباحثة

١.١٤ **عرف:** والذي يعني تحديد مشروع التحسين، ثم تحديد الهدف ليتم تحسين وتطوير ما يجب تحسينه.

٢.١٤ **قس:** أي إجراء القياس وهو ثاني مرحلة بعد تحديد مشروع التحسين، يركز على تخطيط وتنفيذ قياس الأداء مقابل متطلبات وتطلعات العملاء.

٣.١٤ **حلل:** والهدف الأساسي منه هو السعي لاستغلال جميع البيانات والمعلومات التي تم الحصول عليها بموجب مرحلة القياس من خلال العمل على تحديد البيانات قصد التوصل إلى تحديد الأسباب الجذرية لمجمل المشاكل ومعوقات التحسين.

٤.١٤ **التحسين:** وهي أهم مرحلة لإحداث التغييرات في العمليات لتضمن التخلص من عيوب المنتج والتكاليف الزائدة.

٥.١٤ **المراقبة:** وذلك من أجل العمل بمبدأ التحسين المستمر وفق ما تقتضيه مبادئ الجودة، فلهذا الغرض يجب مراعاة ما يلي:

- معايير قياس الأداء باستمرار.

- إجراء عمليات القياس.

- تصحيح الانحرافات إن وجدت وفي وقتها. (٢٥)

فالهدف من تطبيق ستة سيجما هو:

زيادة الكسب والربحية - إشباع العميل - تنمية مهارات العمال في حل مشاكل العمل - زيادة الطاقة المتاحة - توفر مقاييس ووسائل لإدارة الأخطاء وتصحيحها - الوصول إلى النتائج دون أخطاء أو عيوب - إحداث تغيير مستمر في العمليات بما يلبي احتياجات السوق - تقليص في وقت أداء العمل - تدعيم القدرة التنافسية - المساعدة في تحقيق الأهداف الأساسية.

فمنهج **Six Sigma** لتحسين الأداء يركز على ستة قواعد أساسية وهي:

١ - تركيز حقيقي على رضا الزبائن.

٢ - الإدارة المعتمدة على المعلومات والحقائق.

٣ - العمليات أداة أساسية للنجاح.

٤ - الإدارة المبادرة.

٥ - التعاون اللامحدود.

٦ - التوجه نحو الإتقان ومجابهة الأخطاء وال فشل. (٢٦)

١٥. أهمية اعتماد المعايير لتقييم الأداء في مجال المكتبات والمؤسسات التوثيقية: فقد عرفت المنظمة العالمية للتقييس **ISO** المعيار على أنه: " وثيقة تحدد خصائص سلعة أو خدمة ما، وتتناول هذه الخصائص مستويات الجودة والأداء أو الأمن أو أبعاد التصنيع، ويمكن أن تشتمل على مصطلحات أو رموز أو تجارب أو طرق الاختبار أو الترميز أو طرق أخذ العينات "

فقد عرف المعيار في مجال علم المكتبات من طرف موسوعة المكتبات والمعلومات لجمعية المكتبات الأمريكية بأنه: " المقاييس التي يمكن بها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها، وتوضع هذه المعايير بواسطة الهيئات المهنية أو الجهات المعترف بها، والوكالات الحكومية، وهذه المقاييس تعكس ما يمكن أن يطلق عليه بالحد الأدنى أو الشيء المثالي أو العمليات أو الإجراءات النموذجية وهي عادة إما مقاييس كمية أو تقييم نوعي "

فالمعايير الخاصة بمجال المكتبات يمكن تصنيفها إلى نوعين: مواصفات معيارية للأداء ومواصفات معيارية فنية، إذ تعتبر المعايير شيء أساسي للإدارة الناجحة بضرورتها لفاعلية النظم الخاصة بالمكتبات لضمان تقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، كما أنها تساعد في ضبط عملية الإدارة فهي تقوم أساسا على الحوار بين العاملين في المكتبات والموردين والمستفيدين في ظل التقنيين الموحدة.

- كما تسمح المعايير بعملية التحليل المقارن بين المكتبات خاصة التي تملك ميزة التقدم، فهي تعتبر أداة ضرورية ولازمة للتوحيد في العمليات الفنية والتقييمية في الخدمات المكتبية بالإضافة لكونها:
- أداة للاستغلال الأمثل للموارد وتطوير البرمجيات أو النظم الجاهزة للتطبيق في مجال المكتبات.
 - زيادة إمكانية التبادل الدولي والخبرة بين المكتبات.
 - رفع مستوى الأداء وتحقيق الخدمات ذات أسس عالية من الكفاءة.
 - التوحيد والتجانس في العمليات الفنية.
 - إتباع تصنيف موحد داخل المكتبات ومراكز المعلومات يسهل على أمين المكتبة وكذا المستفيد الحصول على المواد المطلوبة بسهولة....
 - الارتقاء بمستوى خدمات المكتبة لوصول درجة التميز هذا ما يعادل مستوى الرضا المطلوب للمستفيد. (٢٧)

١٦ . الطرق الحديثة لتقييم أداء المكتبات باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية:

إن عملية التقييم في المكتبات، تعتبر أداة لاختبار مدى نوعية وجودة الخدمة التي توفرها المكتبة، فنحن كأخصائيين في مجال المكتبات والمعلومات وبناءا على مكتسباتنا القبلية في هذا المجال ندرك أنه في حالة أي انقطاع بين طرفي السلسلة الوثائقية هو بمثابة عجز في الأداء وتقصير في فهم المستفيد من خلال عجزنا على تحقيق حاجاته وطلباته.

حيث نعتمد في تقييم المكتبة على أربعة أبعاد رئيسية وهي:

١. من منظور المستخدمين والتوفيق في تلبية احتياجاته.
 ٢. من منظور العمليات الداخلية فهل العمليات تعمل بكفاءة عالية.
 ٣. من منظور التمويل أي ما مدى نجاحها في إدارة الموارد المالية.
 ٤. من منظور التعلم والنمو فهل المكتبة في وضع مستقبلي جيد.
- وقد عرف مؤشر الأداء على أنه " هو بيان كمي يستعمل لتقييم أداء مراكز المعلومات لتحقيق أهدافه باعتبارها أساس قياس تأثير الخدمات المكتبية وبالتالي يأتي تأثيرها على نوعية البحث والتدريس أو ما يعرف بالمرادودية" (٢٨)
- ١.١٦ قائمة مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: فقد طبق عدد من مؤشرات الأداء على مستوى المكتبات العامة، أهمها:

❖ النفوذ إلى السوق:

- نسبة الكتب المستعملة مقارنة تعبئة المستعملين الأساسية.
- نسبة الفئة المستعملة مقارنة ببعض الفئات (مثل طلاب الأقسام النهائية) بالنسبة للفئات الأخرى.
- ساعات العمل مقارنة بالطلب.

➤ الاستعمال عن بعد.

❖ نوعية الرصيد:

➤ استعمال الرصيد.

➤ رصيد المتاح للإدارة الخارجية الداخلية.

➤ نسبة الرصيد غير المستعمل خلال فترة زمنية معينة.

➤ الأرصدة المواضيع المقتناة في الأونة الأخيرة.

❖ جودة الفهارس:

➤ البحث عن المواد المعروفة.

➤ البحث عن المواضيع.

➤ توفير العناوين في الرصيد.

❖ توفير العناوين في الرصيد:

➤ سرعة الاقتناء.

➤ سرعة معالجة الكتب.

➤ توفر الكتب.

➤ الوقت الذي يتطلب تسليم الوثائق.

➤ سرعة الاستعارة ما بين المكتبات.

❖ خدمة المراجع:

➤ نسبة إفاءة المراجع للحاجة والمتطلبات.

❖ رضا المستعملين:

➤ رضا المستعملين عن بعض الخدمات.

➤ رضاه عن كافة الخدمات.

➤ رضاه عن بعض الخدمات.

2.16 توجيهاً للإفلا في مجال تقييم الأداء:

عملت منظمة الإفلا على تبني آراء ومقترحات جديدة لإدخال ثقافة الجودة في المكتبات بالنظر إلى التزايد الذي سجل في عدد الأدلة والكتيبات حول قياس الأداء بالنسبة للمكتبات وأهمها:

➤ الدليل الأول الذي أصدرته الجمعية الأمريكية للمكتبات لقياس الأداء بالمكتبات الجامعية وهو:

«Measuring Academic Library Performance»

➤ وفي سنة ١٩٩٢ أصدر المؤتمر الدائم للمكتبات الوطنية والجامعية SCONUL عملي بعنوان:

« Performance Indicators for University: Libraries a Practical Guide »

➤ وفي ١٩٩٤ أصدرت المجموعة المؤقتة الخاصة بمؤشرات الأداء للمكتبات والتابعة لمجلس التمويل المشترك دليلاً بعنوان:

« **The Effectives Academic Library: a Framework for Evaluating the Performance of UK Academic** »

" المكتبة الجامعية الفعالة: إطار لتقويم أداء المكتبات الجامعية في المملكة المتحدة "

انصبت هذه المبادرات في إطار إيجاد ميثاق موحد بخصوص مؤشرات أداء المكتبات. (٢٩)

فقد عملت الإفلا على مسابرة مختلف التطورات التي حدثت في مجال المكتبات وخدماتها ففي مؤتمر الإفلا الذي عقد في برشلونة تم الحديث على إضافة مؤشر جديد يتعلق بالاستعمال عن بعد، حيث أصبح العديد من المكتبات توفر خدمة إمكانية البحث عن قواعد المعلومات من نوع **CD-ROM - OPAC** انطلاقاً من حواسيبهم في المكتبة (٣٠)

٣.١٦ معايير الأيزو وضمان الجودة في مجال المكتبات:

فقد أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الراهن مجال اهتمام جميع النشاط في المجتمع بما فيهم الاقتصاديين والتجاربيين، فأصبحت ملزمة بتقييم أدائها والعمل بمصداقية المنظمات الدولية والعربية وعلى رأسها المنظمة الدولية للتقييس لضمان العمل المقنن في مجال تطبيق جودة الأداء في المكتبات والمعلومات خدمة لإرضاء الزبون، حيث وضعت العديد من المعايير التي تهتم بأخصائي المكتبات ومنها:

- **ISO / R4** الخاصة بالقواعد الدولية لمختصرات عناوين المجالات والدوريات.
- **ISO / R8** الخاصة بالمجلدات.
- **ISO / R18** قوائم المختصرات لمحتويات المجالات.
- **ISO / R7** الخاصة بالمقاييس البيبليوغرافية (العناصر الأساسية).
- **ISO / R169** الخاصة بالنسخ الورقي أو الضوئي.
- **ISO / R193** الخاص بالمصغرات.
- **ISO / R215** تقديم محتوى الدوريات.
- **ISO / R216** الخطوط وأدوات الطباعة.
- **ISO / R218** التبادل الدولي للميكرو فيلم.
- **ISO / R233** النظام الدولي لتحويل وترجمة الأحرف العربية.
- **ISO / R260** مصطلحات المصغرات.
- **ISO / R690** القواعد البيبليوغرافية (العناصر الأساسية والإضافية).
- **ISO / R833** المختصرات للجنيريك (الألعاب) وعناوين الدوريات.
- **ISO / R988** جداول النشر.

- ISO / R1086 عناوين الكتب.
- ISO / R2108 التقييم الدولي للكتب.
- ISO / R2146 إدارة المكتبات والمعلومات ومراكز التوثيق.
- ISO / R2636 تطور المعلومات ، الاتفاقيات التعاونية ، الموثيق.
- ISO / R2789 إحصائيات المكتبة الدولية.
- ISO / R50149 المعيار الرسمي للكتاب الخاص بالأقراص المدمجة.
- كما أطلق مقاييس ومواصفات ISO 9000 كتنشيرة وتعبير حقيقي على مصداقية المنتج أو الخدمة لاهتمامه بإدارة الجودة الشاملة وكذا ضمان الجودة:
- ISO 9000 مواصفة خاصة تسيير الجودة.
- ISO 9001 نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب.
- ISO 9002 نموذج لضمان الجودة في المنتج للإنتاج والتركيب.
- ISO 9003 نموذج من أجل ضمان الجودة بمراقبة التجارب النهائية. (٣١)
- ١.٣.١٦ مؤشرات الأداء الرئيسية لمواصفة آيزو ١١٦٢٠:
صدرت الطبعة الأولى من هذه المواصفة سنة ١٩٩٨ ، ومن ثم تم تعديلها عام ٢٠٠٣ ليتم إلغاؤها وتحل محلها الطبعة الثانية للمواصفة سنة ٢٠٠٨ ، فإن مواصفة الأيزو ١١٦٢٠ تعتبر ذات قيمة وفعالية في مجال المكتبات والتي تتكون من خمسة أجزاء هي : النطاق ، الشروط والتعريفات ، الرموز ، المعايير والإطار الوصفي ، واستخدام مؤشرات الأداء ، تتضمن هذه المواصفة نوعان من المرفقات المرفق الأول يضم قائمة مؤشرات الأداء وعددها ٤٥ مؤشر ، أما المرفق الثاني : فهو وصف مؤشرات الأداء وتنتهي المواصفة ببibliوغرافية مكونة من ٣٥ مرجعا ، إذ تقدم هذه المواصفة مجموعة من الأساليب والمنهجيات لقياس مجموعة واسعة من أداء الخدمات (٣٢) .
- وقد وردت هذه المواصفة مستعملة مصطلحات خاصة وموحدة لمؤشرات قياس الجودة في المكتبات وهي:
 - ✓ الإتاحة: لتمكين المستعملين للولوج لأنظمة المكتبات بسهولة.
 - ✓ النجاعة: انتهاج الأساليب الناجعة في الخدمات.
 - ✓ الفعالية: تسمح هذه المؤشرات بإنجاز الأعمال بفعالية وبدون جمود أو نقص.
 - ✓ الوثوقية: وهي الثقة بين المستعمل والموظف أساس التعامل.
 - ✓ المؤشر: فكل مؤشر على حدي.
 - ✓ مؤشرات الأداء الأفضل.
 - ✓ الجودة: وهو الهدف الواجب تحقيقه. (٣٣)
- ٤.١٦ الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات: مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات:

لقد سعى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات إلى تفعيل العمل المعياري في مرافق المعلومات والبحث عن دلالات التميز، وتأكيد فكرة الجودة وضبطها وقياسها، والتي أضحت مطلبا جماهيريا وإداريا ومؤسساتيا فلا يقاس نجاح المكتبة العامة بما فيها من أوعية المعلومات، وإنما يقاس نجاحها بعدد مستنفديها وعدد الإعارات وكذا البرامج التعليمية والثقافية، فعمل الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات على تحكيم جملة من مؤشرات الأداء، وقد تم إدراج **إثنين وتسعين** مؤشر أداء تحت أربعة عناصر رئيسية:

١. الموارد والوصول والبنية التحتية.

٢. الاستخدام.

٣. الكفاءة.

٤. التطوير والنمو. (٣٤)

١٦. ٥. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة:

وهو عبارة عن مجموعة من الخطوط التوجيهية والإرشادات الوصفية والكمية التي تحدد المتطلبات والخدمات بالمكتبات العامة فهي عبارة عن معايير مهنية لما ينبغي أن تكون عليه المكتبة العامة من طبيعة ونشاط وخدمات فأولى الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات الاهتمام بهذا النوع من المكتبات وقد وضع مبادئ توجيهية في عصر تزداد فيه قيمة المعلومات وكذا المعرفة وهي مقاييس يمكن من خلالها تقييم أو قياس خدمات المكتبات وبرامجها فهو بمثابة مرجعية موحدة لإبراز المبادئ الكبرى في مجال المكتبات العامة وترقية مستواها. (٣٥)

١٧. تقديم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة وفق إطارها القانوني:

تعتبر مكتبات المطالعة العمومية إحدى أهم المؤسسات العمومية التربوية نظرا لما تقدمه من أدوار فقد خطت الدولة الجزائرية وتحت إشراف وزارة الثقافة خطوات عظيمة من خلال تبني مشروع مكتبة لكل بلدية، هذا المشروع الذي يحمل في طياته تحقيق مجتمع مثقف فهي تسعى بالدرجة الأولى إلى تشجيع المواطنين على المطالعة والتثقيف وحب البحث الذاتي عن المعلومات.

يعود إنشاء مكتبات المطالعة العمومية إلى المرسوم التنفيذي رقم ٠٧-٢٧٥ (٣٦) المؤرخ في ٦ رمضان عام ١٤٢٨ الموافق لـ ١٨ سبتمبر ٢٠٠٧ الذي يحدد قانونها الأساسي والموضوعة تحت وصاية وزارة الثقافة حسب ما نصت عليه المادة الأولى منه، في حين المادة الثانية فقد عرفت هذا النوع من المكتبات على أنها مؤسسات عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ينشئ هذا النوع من المكتبات باقتراح من الوزير المكلف بالثقافة؛ ليتم تحديد مقر كل مكتبة للمطالعة العمومية في مرسوم الإنشاء وفقا للمادة الثالثة من المرسوم ذاته،

وتلحق بمكتبة المطالعة العمومية ملحقات تنشئ بقرارات وزارية مشتركة بين وزير المالية والوزير المكلف بالثقافة والسلطة المكلفة بالوظيفة العمومية حسب نص المادة الرابعة من المرسوم المذكور أعلاه، ليتم الإعلان عن إنشاء مكاتب المطالعة العمومية في المرسوم التنفيذي رقم ٠٩ - ٣٤٦ (٣٧) التي تم المرسوم التنفيذي رقم ٠٨ - ٢٣٦ المؤرخ في ٢٦ يوليو ٢٠٠٨ في نص مادته الأولى بإنشاء مكاتب المطالعة العمومية بمراكز عدة ولايات وعلى رأسها ولاية تيبازة .

ليكون المرسوم التنفيذي رقم ١٢ - ٢٣٤ (٣٨) المؤرخ في ٢٤ ماي ٢٠١٢ في مادته الأولى قد نصت على تغيير التسمية من مكاتب المطالعة العمومية إلى المكاتب الرئيسية للمطالعة العمومية.

فبتاريخ الثامن من شهر أوت لسنة ٢٠١٢ تم تدشين مكتبة المطالعة العمومية بولاية تيبازة من طرف وزيرة الثقافة السابقة خليفة تومي لتدخل بعد ذلك حيز الخدمة وتفتح أبوابها للجمهور بعد ذلك بصفة فعلية.

ليتم يوم ٢٩ رجب ١٤٣٩ هـ الموافق لـ ١٦ أبريل ٢٠١٨، تفضل معالي وزير الثقافة السيد: عز الدين مهبوبي بإطلاق اسم الأديبة الروائية الراحلة "فاطمة الزهراء إملعايت" المشهورة باسم "آسيا جبار" كتسمية للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة.

تتربع المكتبة على مساحة قدرها ٢٤٩٤ م^٢ ، غير أنّ المساحة المشيدة منها تقدر بـ ٩٤٠ م^٢ ، لتستغل باقي المساحة للإقامة المعارض والورشات خلال مختلف المهرجانات كالمهرجان المحلي "قراءة في احتفال" و " المهرجان الدولي للأدب وكتاب الشباب"، لتكون الجهة الشرقية مخصصة لركن سيارات الموظفين وكذا المستفيدين وحتى زوار المهرجانات والوفود الرسمية .



الصورة رقم (٠١): مبنى المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" لولاية تيبازة

١٨ . مصالـح المكتبة:

استنادا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في ٢٦ فبراير ٢٠٠٩ الذي يحدد التنظيم الداخلي لمكتبات المطالعة العمومية وملحقاتها وكما هو موضح في الهيكل التنظيمي، فإن المكتبة تضم المصالح والأقسام التالية:

❖ قسم معالجة الرصيد الوثائقي وتثمينه: ويكمن دوره في:

- ضمان مسار الوثائق منذ استلامها إلى غاية وضعها تحت تصرف القارئ
- معالجة الرصيد وتنميته.
- المحافظة على هذا الرصيد عن طريق الترميم والحفظ والتجديد.
- تسيير عملية اقتناء الوثائق.
- دراسة إمكانية الاقتناء بالتنسيق مع قسم المستعملين.
- تثمين مختلف المجموعات.
- ضمان سير وصيانة شبكة الإعلام الآلي.
- تسيير الميديا تيك.

ويضم هذا القسم ثلاثة مصالـح:

➤ مصلحة الإقتناءات:

حيث تقوم المكتبة بإعداد قائمة المواد المراد اقتنائها لترسلها بعد ذلك لوزارة الثقافة وتحديدًا إلى مديرية الكتاب والمطالعة العمومية لإعطاء رأيها في ذلك قبل المصادقة عليها، ليتم بعد ذلك إعداد دفتر الشروط وفق بنود وشروط محددة؛ ليتم الإعلان عن استشارة للموردين، والموزعين وكذا المختصين المؤهلين في مجال الكتاب لإيداع عروضهم خلال فترة زمنية محددة ليتم بعدها اختيار من هو أنسب وأقل تكلفة. (٣٩)

➤ مصلحة معالجة الرصيد وصيـاته:

فيتجلى دور هاته المصلحة في الوقوف على عدة عمليات مهمة الفحص ومراقبة الإقتناءات وكذا الجرد ووضع الأختام، والفهرسة بنوعيتها الوصفية والموضوعية لتوضع بعد ذلك الشفرات (الكود بار وشفرة نظام السرقة)، كما تتكفل هذه المصلحة بعملية التآليه وإدخال البيانات في النظام الآلي لتسيير المكتبة SYNGEB والسهر على دقة العمليات الفنية.

➤ مصلحة الإعلام الآلي والسمعي البصري:

فيكمن مهامها في تسيير ومتابعة فضاء الأنترنت وصيانة نظام SYNGEB وكذا مختلف التجهيزات والمعدات، كما لها الدور الإيجابي والمهم في العمليات التسويقية للإعلام عن كل المستجدات من إقتناءات إلى خدمات وحتى النشاطات التي تقوم بها المكتبة على صفحاتها في الفاسبوك.

❖ قسم خدمة المستفيدين: ويعمل هذا القسم على:



- ضمان خدمات علم المكتبات المتعلقة بالإعلام الآلي والتوجيه لفائدة المنخرطين والزوار الباحثين.
- إعداد الإحصائيات لتقييم المقرئية وعدد القراء وطبيعة الوثائق المطلوبة.
- ضمان الاتصال.
- وضع الوسائل المادية ومصادر المعلومات تحت تصرف المستعملين.
- القيام بتبادل الوثائق والمعلومات العلمية وتقنية مع المؤسسات العلمية الوطنية والأجنبية.
- تنظيم أنشطة المكتبات المتنقلة.
- تنظيم التظاهرات والأنشطة الثقافية والعلمية المرتبطة بالكتاب.
- ويضم هذا القسم مصلحتين:
- ✓ مصلحة تسيير الرصيد وتوجيه القراء.
- ✓ مصلحة التنشيط والتبادلات الثقافية.
- ❖ مصلحة الإدارة والوسائل: فتتخلص مهمة هذه المصلحة في:
- صيانة البناية والتجهيزات.
- السهر على صيانة الحظيرة الإعلامية.
- إعداد مخططا لتسيير المستخدمين وتسييره.
- السهر على أمن البناية والمستخدمين والرصيد الوثائقي والممتلكات المنقولة والمستعملين.
- توظيف مستخدمي المكتبات وملحقاتها وتسييرهم.
- ضمان تنفيذ الميزانية.
- تقييم الاحتياجات المالية والبشرية.
- تحديد احتياجات المكتبة وملحقاتها من أثاث ومعدات ولوازم.
- ضمان تسيير الممتلكات المنقولة والعقارية وصيانتها.
- تضم هذه المصلحة ثلاث فروع:
- ✓ فرع المستخدمين.
- ✓ فرع الميزانية والمحاسبة.
- ✓ فرع الوسائل العامة.
- ١٩. فضاءات المكتبة:
- برغم صغر حجم المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية، إلا أنها تستقطب عدد كبير من القراء على اختلاف فئاتهم وسنهم ومستواهم، هذا ما جعلها تفكر في إلزامية تخصيص لكل فئة فضاء مستقل خاص بها، فمبنى المكتبة مكون من طابقين: الطابق الأرضي وبه:

❖ فضاء الأطفال (الأقل من ست سنوات)

يقع هذا الفضاء في الجهة اليسرى من الطابق الأرضي ليستقبل فئة الأطفال الأقل من ستة (٠٦) سنوات (ما قبل مرحلة التمدرس) وهو يتسع لحوالي ١٥ طفل بهدف تقريب الكتاب من الطفل في سن مبكرة، حيث يتميز بديكور جذاب من طاولات مناسبة وملصقات وأفرشة بألوان بهيجة ورفوف تشكليه بمختلف الأحجام والأشكال لتسهيل الإتاحة والتعامل مع الكتاب بأريحية، كما زود هذا الفضاء بجهاز لعرض أفلام الأطفال للترفيه مع زاوية مخصصة للقيام بنشاطات الإبداع واللعب والأعمال اليدوية وورشات الرسم وساعات الحكاية والقصص.



الصورة رقم (٢) فضاء الأطفال الأقل من ست سنوات

❖ فضاء الفتيان (من ٧ سنوات إلى ١٥ سنة)

يستقبل هذا الفضاء الأطفال اللذين تتراوح أعمارهم ما بين ٧ سنوات إلى ١٥ سنة (الابتدائي والمتوسط)، ويضم هذا الفضاء جناحين: الجناح الأكاديمي وهو مخصص للدراسة والبحث وحل الوظائف وإنجاز البحوث أما الثاني فهو خاص بالتسلية والترفيه وقد جهز بأرائك ذات ألوان بهيجة مع سجاد لما يشهده من إقبال خاصة عند تقديم مختلف النشاطات واللقاءات مع الفتيان وأوليائهم مع قدرة استيعاب لحوالي ٥٠ طفل.



الصورة رقم (٣) فضاء الفتيان / الجناح الأكاديمي

❖ فضاء الكبار (من ١٦ سنة فما فوق)

فبدوره يستقبل الفئة التي يتراوح سنها بين ١٦ فما فوق، ويضم هذا الفضاء قاعتين، الأولى تضم الرصيد الوثائقي وفق ما توفره خدمات الرفوف المفتوحة لتمكين جمهور المكتبة من الاستفادة من أرصدة المكتبة المرتبة وفقا لأقسام تصنيف

ديوي العشري كما هو مشار إليه في ملصقة جدارية لتسهيل التعامل مع وجود حاسوب للبحث الوثائقي في فهرس المكتبة **OPAC**.
أما **القاعة الثانية** فهي متواجدة في الطابق العلوي وهي مهيئة للمطالعة، حيث تتمتع بالإضاءة الطبيعية الجيدة وهي مجهزة بطاولات للعمل الجماعي وحتى المطالعة الفردية في جو من الهدوء والسكينة، كما تضم هذه القاعة مجموعة من المصادر المرجعية كالمعاجم، القواميس والموسوعات إلى جانب المجالات والدوريات بالأخص الجرائد الوطنية اليومية.



الصورة رقم (٤) فضاء الكبار



الصورة رقم (٥) فضاء الكبار

❖ فضاء الأنترننت:

وهي قاعة مجهزة بحواسيب متصلة بشبكة الانترنت تتسع لاستقبال حوالي ١٥ مستفيد بسرعة تدفق جيدة للأنترننت ، وسماعات الأذن ، فهذا الفضاء يسعى لاستقبال جميع الشرائح باستثناء فئة الاطفال أما الفتيان من دون ١٥ سنة فيسمح لهم باستخدام هذا الفضاء لكن بترخيص من الولي مع تحديد لمدة زمنية معينة للاستعمال وهي من ٥٠ دقيقة إلى ساعة لكل مستفيد بحسب الطلب ، وما شد انتباهي خلال زيارتي الميدانية كباحثة هو ما تقوم به المكلفة بهذا الفضاء من سياسة مرنة مع المستفيدين محاولة تقديم المساعدة في عملية تحميل مختلف الوظائف والفروض وتقديم الشروحات لطرق البحث في المواقع التعليمية واستخدام جهاز الحاسوب ، وهذا ما يعتبر حقا جودة الخدمة المعلوماتية المتميزة .

كما تتيح المكتبة خدمة الـ **wifi** «، وتوفير الرمز السري لجميع طالبيه ماعدا الأطفال إلا في حالة حضور أوليائهم؛ كما خصص في الفضاء نفسه جهازين كمبيوتر للتصفح في المكتبة الافتراضية " مكتبتني الأكاديمية " والمكتبة الرقمية " نون بوك " ، والتي تسعى المكتبة من خلال اشتراكها السنوي لتقديم أفضل الخدمات وتلبية أقصى ما يمكن من احتياجات .

٢٠. خدمات وأنشطة المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية " آسيا جبار"
تسعى المكتبة لتوفير عدة خدمات وكذا نشاطات ثقافية متنوعة، يمكن الحديث عن أهمها، وذلك نظرا لأهمية موضوع بحثنا وسبل تحقيق جودة الخدمة:

➤ خدمة التوجيه والإرشاد:

حيث تقوم المكتبة بتوفير اللوحات الإرشادية اللازمة التي توضح من خلالها فضاءات المكتبة وأقسامها، والإعلان عن قانونها الداخلي، كما يسعى موظفو المكتبة جاهدين من أجل خدمة القراء وتوجيههم إلى مختلف الفضاءات وحتى إلى مجموعات المكتبة وذلك حسب احتياجات كل فرد.

➤ خدمة الإعارة:

فبالمزاوة مع نظم الإتاحة الحرة للمعلومات التي تسعى المكتبة لتحقيقها من خلال نظام الرفوف المفتوحة ، يمكن للمستفيد البحث بكل حرية عن متطلباته الفكرية والمعلوماتية ، فقد اعتمدت المكتبة في تسيير عملية الإعارة الخارجية على نظام آلي فأنشاء عمليات المعالجة يقوم المختصين بوضع شفرة خطية **Code a Barre** قصد استخدامها في عملية ضبط خدمة الإعارة ليتم تمرير الكتب المراد إعارتها خارجيا عبر جهاز للمراقبة **Anti vole**، كما أن هذا النظام متصل بنظام تسيير المكتبة الآلي **Syngeb** لضبط المعلومات حول الوثيقة والفارئ المستعير وتواريخ الإعارة والإرجاع ، حتى في حالات التأخير هذا ما يساهم في إعانة عمال مصلحة تسيير الرصيد ومتابعة حالة القراء .



الصورة رقم (٠٦): مكتب الاستقبال والتوجيه والإعارة

➤ خدمة الإحاطة الجارية:

يسعى عمال المكتبة إلى إعلام مرتاديهما بأخر المستجدات عن الإنتاج الفكري وعرض الإقتناعات الجديدة في واجهات زجاجية، كما تقوم بتسويق منتجاتها الوثائقية مواكبة للتكنولوجيات الحديثة وذلك عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي (فيس بوك)^(٤٠) حيث يقوموا المختصين في المجال المكتبي بمسح رقمي لصفحات عناوين

المواد الجديدة وبعض أجزائه كقائمة المحتويات ... وعرضها على موقع بواباتها الإلكترونية لتعريف القارئ بنشاط المكتبة الثقافية وفضاءاتها ومجموعاتها الوثائقية وخدماتها والتواصل معها^(٤١).

➤ خدمة البحث البيبليوغرافي الآلي:

إن ما تتيحه التكنولوجيا الحديثة في مختلف المجالات، يفرض على المكتبات إدراك متطلبات العالم الرقمي لذلك وفرت المكتبة منذ فتحها فهرسا آليا متاحا على الخط OPAC لتمكين القراء من عملية البحث في التسجيلات البيبليوغرافية، كما يوفر إمكانية حجز الوثيقة والتعرف على ما إذا كانت معارة أم لا مع فترة إعارتها، وهو ما يوفر على القارئ بذل الجهد والوقت. وهذه التسهيلات تعني تقديم أداء متميز ومرن ودقيق لضمان الاستمرارية في التحسين وتطوير الخدمات المكتبية.

الأنشطة الثقافية:

تقوم مديرة المكتبة بإعداد مخطط مكتوب يتم تحضيره كل سداسي أو بشكل سنوي بناء على طلب الوزارة الوصية ليتم بعد ذلك إبداء الرأي والمصادقة عليه ، ويشمل هذا التخطيط برنامج للأنشطة الثقافية الدائمة والمؤقتة : من استقبال مختلف الوفود الرسمية ، الزيارات البيداغوجية ، المعارض ، المهرجانات ، استضافة الأدباء والشعراء ، حيث تصنف النشاطات إلى نوعين : نشاطات دائمة كساعة الحكاية - نادي القراء - وورشة الرسم للأطفال والمهرجان المحلي السنوي " قراءة في احتفال " وعلى غرار السنوات المادية فقد نظم هذا العام في طبعته الثالث عشر من ٢٥ إلى ٢٩ مارس ٢٠٢٢ .





الصورة رقم (٠٨/٠٧): إقامة جلسات للأدباء والمفكرين وكذا ورشات للرسم والأشغال اليدوية

أما النشاطات الدورية والتي تتناسب مع مختلف المناسبات كالاحتفال باليوم العالمي للطفولة وعيد الشجرة، ويوم العلم وكذا الأعياد الوطنية كعيد الاستقلال والشباب، وذكرى اندلاع الثورة التحريرية لتقوم المكتبة بالتخطيط لإقامة المعارض العلمية، دون أن ننسى الخرجات الميدانية لإذاعة تيبازة المحلية وزيارة مرضى المستشفيات. كما تقوم المكتبة بمختلف الأنشطة الإعلامية، والتي تمثلت في مختلف الأساليب الدعائية والتسويقية الموثقة كالمطويات للتعريف بالمكتبة ومهامها وكذا مصالحها باللغتين العربية والفرنسية، والإعلام عن مختلف الخرجات البيداغوجيا المبرمجة للمدارس والمؤسسات التربوية.



الصورة رقم (٠٩) خرجة ميدانية للمدرسة الابتدائية بولاية تيبازة ضف إلى ذلك العروض المسرحية وعروض الافلام، كما استقبلت المكتبة منذ تدشينها عدة وفود من عمال بمختلف مكاتب الوطن واستقبلت أيضا فئة ذوي

الاحتياجات الخاصة من مختلف المراكز، أما على المستوى الدولي فقد استقبلت وفود رسمية كزيارة مدير المكتبة الوطنية لدولة التشيك.

➤ **خدمة المكتبة المتنقلة:** تحرص إدارة المكتبة على تنظيم وبرمجة خرجات ميدانية للمناطق النائية للفئة التي لم يسعها الحظ للاتحاق بفضاءات المكتبة، حيث تلقى هذه المبادرة استحسانا كبيرا من طرف الأطفال وأولياتهم ..

➤ **المشاركة في معظم الملتقيات والأيام الدراسية الوطنية والدولية:**

تحرص مديرة المكتبة منذ تعيينها لتسيير هذا الصرح الثقافي إلى تعزيز وتوطيد العلاقات وذلك بالمشاركة في عدة ملتقيات وطنية وأيام دراسية حول مواضيع المقروئية في المكتبات العامة، وطرق التسويق بها والتنشيط وكذا الحديث عن مستقبل هذه المكتبات في ظل التكنولوجيات الحديثة.

كما باشرت المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية لولاية تيبازة مشاركتها في الصالون الدولي للكتاب بطبعته الثانية وعشرون.



الصورة رقم (١٠) مشاركة المكتبة في الصالون الدولي للكتاب في طبعته الثانية والعشرون

➤ **المشاركة في المهرجانات المحلية والدولية:**

شاركت المكتبة منذ افتتاحها في جميع المهرجانات الدولية والمحلية التي أقرتها الوزارة عن طريق مختلف المعارض والندوات والعروض المسرحية لتحضن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية المهرجان الدولي للأدب وكتاب الشباب في طبعته السادسة في الفترة الممتدة من ١٥ إلى غاية ٢٢ جوان ٢٠١٣، حيث سعى هذا الأخير للتعرف وتبادل الخبرات وتعزيز الروابط الإنسانية بين دول العالم.

كما تنظم المكتبة سنويا مهرجان محلي " القراءة في احتفال " ويدوم ١٥ يوم تشرف عليه وزارة الثقافة، لتكون المكتبة هي البنية المناسبة لاحتضانه بالنظر لكثرة إقبال روادها خاصة فئة الأطفال منهم والذي يضم عروض وورشات.



الصورة رقم (١١) ورشات وعروض للمهرجان المحلي " القراءة في احتفال " الذي أقيم بالمكتبة

تحليل البيانات / الجودة من وجهة نظر موظفي المكتبة:

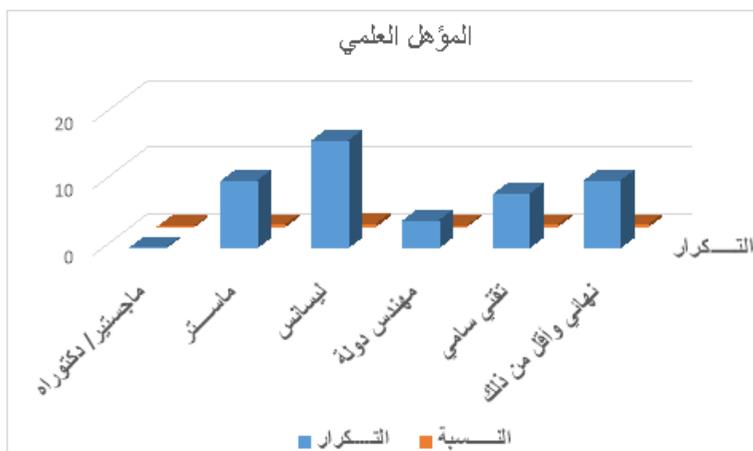
تنويعها لأهمية دراستنا هاته ووضعها في إطارها الصحيح، وخدمة لبحثنا بكل موضوعية، فقد استخدمنا استمارة الاستبيان مع وقفنا الفعلي على الواقع العملي للمكتبة، والتي سعينا لتبسيطها وفق محاور تضم مجموعة الأسئلة المضبوطة، بعد أن ضبطت عينة دراستنا هاته والتي عادت ما نسبته ٤٨ موظفاً من طاقمها الإداري والفني بحكم مؤهلاتهم وقدرتهم على الأداء الخدماتي وفق المهام المسند لهم دون احتساب باقي الموظفين المعفيين من الشق الخدماتي للمعلومات والتي سنستدرجها على النحو التالي:

المحور الأول: التأطير والمؤهلات العلمية

المؤهل العلمي: تعتبر الشهادة العلمية بمثابة معيار أساسي لتطبيق نموذجي لإدارة تشاركية تضم مختلف المؤهلات والتي تساهم بشكل كبير في تحقيق الجودة في الخدمات المقدمة في المكتبة، لذا رأت الباحثة أن للمؤهل العلمي الدور الكبير والمؤثر في تنمية ثقافة الجودة لضمان خدمة المتميزة.

الجدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٠٠ %	٠٠	ماجستير/ دكتوراه
٢٠.٨٣ %	١٠	ماستر
٣٣.٣٣ %	١٦	ليسانس
٨.٣٣ %	٠٤	مهندس دولة
١٦.٦٦ %	٠٨	تقني سامي
٢٠.٨٣ %	١٠	نهائي وأقل من ذلك

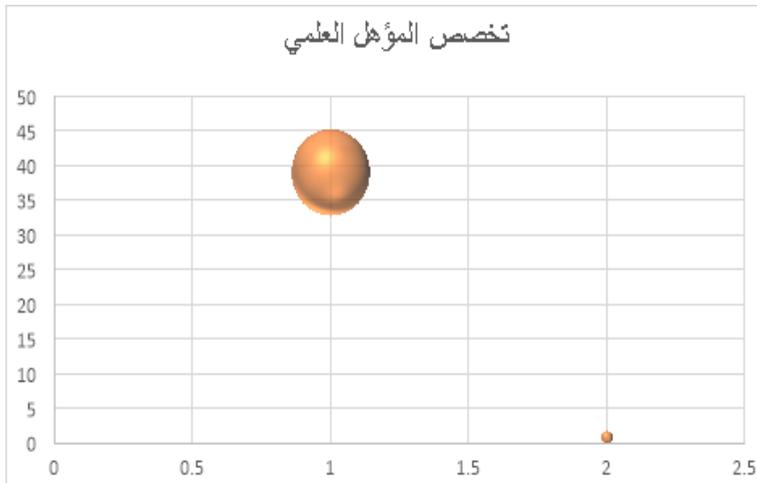


الشكل رقم (٠١) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي فيوضح لنا جليا من خلال الجدول والشكل المرفق ، أن غالبية العاملين بالمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "أسيا جبار" هم الفئة من الموظفين الحاصلين على شهادة ليسانس والتي قدرت نسبتهم بـ ٣٣.٣٣% وهي النسبة التي يمكن مقارنتها بمكان كانت لهم الإرادة لإتمام دراساتهم العليا بشهادة ماستر والتي قدرت بنسبة ٢٠.٨٣%، وهذا ما فسر أهمية التأهيل والتكوين في مجال المكتبات والمراكز المعلومات ، ثم تليها نسبة العاملين بمستوى نهائي أو أقل من ذلك والتي بلغت ٢٠.٨٣% لتليها اقل نسبة والمقدرة بـ ١٦.٦٦% والخاصة بأصحاب شهادة تقني بالمكتبات بحكم التكوين في تخصص علم المكتبات والتي فتح على مستوى مراكز التكوين المهني والذي يعتبر من العوامل المشجعة لدعم التخصص وأهله ، أما عن أقل نسبة لفئة العاملين فقد عادت بـ ٨.٣٣% والتي مثلت فئة مهندسي الدولة ، فيما يلاحظ من خلال ما قدم من مؤشرات انعدام حملة المؤهلات العليا كاماستير رغم أهمية هذا المؤهل بحجم واهمية توفرها في مثل هذه المرافق الخدمائية والمعلوماتية .

٢. تخصص المؤهل العلمي لفئة العاملين:

الجدول رقم (٢): توزيع عينة الدراسة حسب تخصص المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة (%)
علم المكتبات	٣٩	٨١.٢٥%
تخصصات أخرى	٠٩	١٨.٧٥%



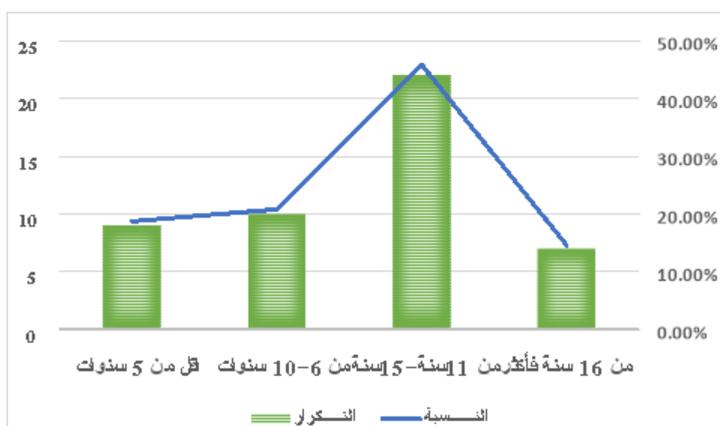
الشكل رقم (٢) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب تخصص المؤهل العلمي

فقد عادت أكبر نسبة لفئة العاملين في المكتبة لأهل التخصص والتي قدرت ب ٨١.٢٥% ، وهي نسبة مرتفعة جدا بالمقارنة بالنسبة الضئيلة ١٨.٧٥% ، والتي مثلت تخصصات أخرى ، إذا يمكن اعتبار فئة الحاملين لمؤهلات في مجال المكتبات ومراكز المعلومات بمثابة أكبر داعم لمستوى أداء الخدمات والذي تأثر إيجاباً على سياسيات واستراتيجيات واهداف المكتبة العامة محل دراستنا في ظل تحديات ضمان اعلى مستويات جودة الخدمة والتميز.

سنوات الخبرة الوظيفية:

الجدول رقم (٣): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية

النسبة	التكرار	الخبرة الوظيفية
١٨.٧٥%	٠٩	أقل من ٥ سنوات
٢٠.٨٣%	١٠	من ٦-١٠ سنوات
٤٥.٨٣%	٢٢	من ١١ سنة-١٥ سنة
١٤.٥٨%	٧	من ١٦ سنة فأكثر



الشكل رقم (٣) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة الوظيفية استكمالاً لدراسة وتحليل طبيعة مؤهلات الطاقم البشري للمكتبة محل الدراسة ، وبعد أن ركزنا على عامل المؤهل العلمي وتخصصه لنا بالتدقيق على أهم واعظم عنصر في الحلقة الوظيفية وهي سنوات الخبرة ، فاتضح لنا من خلال النسب الموزعة ، بان أكبر نسبة والمقدرة بـ ٤٥.٨٣% تعود للعاملين الذين امضوا ما يقارب ١٥ سنة في طبيعة عملهم الحالي ، فيما عادت ما نسبته ٢٠.٨٣% لفئة العمال الذين تراوحت خبرتهم الوظيفية ما بين ٦ و ١٠ سنوات والتي لا تقل أهمية عن باقي النسب ، اما الحديث عن أصحاب الخبرة والتي فاقت أكثر من ١٦ سنة في مجال المكتبات ومراكز المعلومات بعد ان قدرت بـ ١٤.٥٨% فقد أعطت انطباعاً ملموساً حيال اتجاهات المكتبة في مجال الخدمة والخبرة المعلوماتية مع الاستمرارية الفعالة وذلك منذ نشأتها.

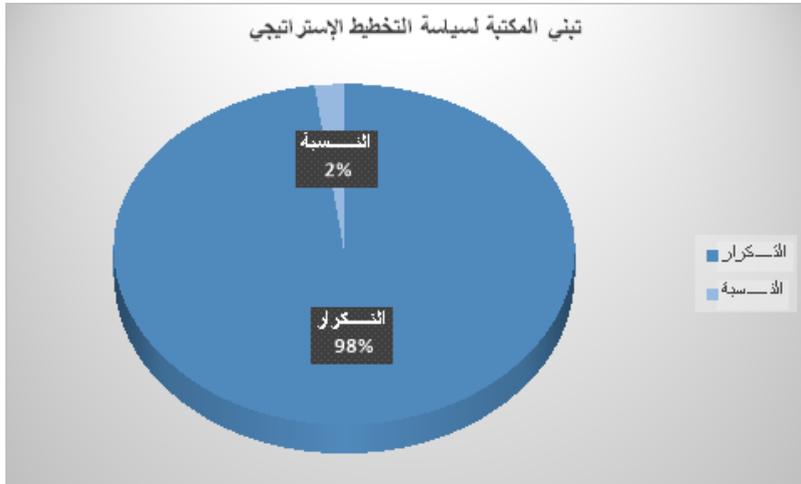
المحور الثاني: مبادئ وأسس العمل المكتبي:

٤. مدى تبني المكتبة للتخطيط الاستراتيجي في أداء خدماتها:

الجدول رقم (٤): توزيع عينة الدراسة حسب تبني المكتبة لسياسة التخطيط

الاستراتيجي

الإجابة	التكرار	النسبة
نعم	٣٥	٧٧.٧٧%
لا	١٠	٢٢.٢٢%



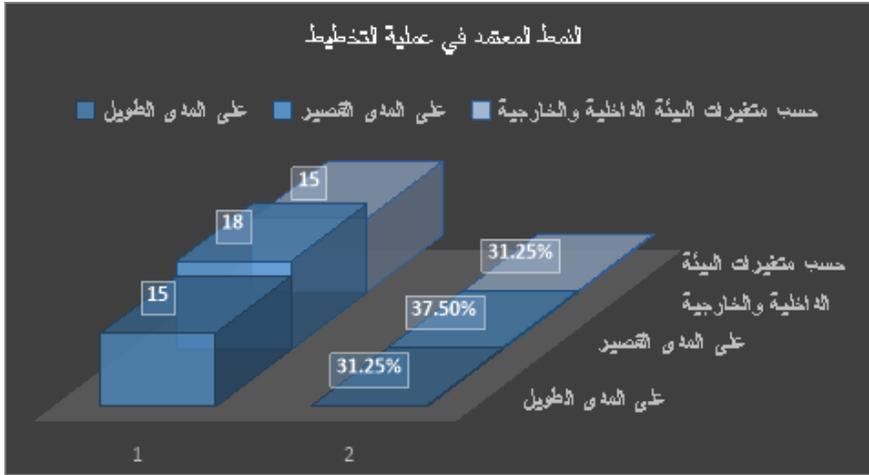
الشكل رقم (٠٤) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب تبني المكتبة لسياسة التخطيط

في سياق تحليل النسب ، فقد لاحظنا العينة التي شكلت اعلى نسبة والمقدرة بـ ٧٧.٧٧ % ، فإن هذا الارتفاع مرده الإطار البشري الفعال ونسبة الأدوار الموكلة لموظفي المكتبة من أصحاب الشهادات والخبرات المهنية بالدرجة الأولى في تحديد رسالة المكتبة وتحقيق أهدافها، في حين نسبة ٢٢.٢٢ % ، فقد شملت الفئة التي تكون في اقل الرتب وهذا هو التفسير المنطقي بعد أن أكدت هذه الفئة عدم درايتها بمبادئ التخطيط والأساليب الحديثة المنتهجة في تسيير المكتبات ومراكز المعلومات، وهذا ما لاحظته الباحثة في وقفة ميدانية عند الإجابة وتباين الخلط بين مصطلحات التخطيط على المدى الطويل والتخطيط للتسيير العملي اليومي .

٥. نمط التخطيط المعتمد لتوجهات مكتبكم:

الجدول رقم (٥): توزيع عينة الدراسة حسب نمط التخطيط المعتمد لتوجهات المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
٣١.٢٥ %	١٥	على المدى الطويل
٣٧.٥٠ %	١٨	على المدى القصير
٣١.٢٥ %	١٥	حسب متغيرات البيئة الداخلية والخارجية



الشكل رقم (٥) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب نمط التخطيط المعتمد لتوجهات المكتبة

إن المكتبات العامة بحكم دورها الاجتماعي والتعليمي والترفيهي
 وجب عليها بناء قاعدة أساسها التخطيط فهو الوسيلة التي تمكن من ضبط وتطوير
 النظام الإداري لضمان الأداء المتوازن والجيد، وفق إطار زمني محدد يجب إتباعه.
 فالملاحظ أن نسبة ٣٧.٥٠% من المختصين والمهنيين في مجال المكتبات ركزوا
 على التخطيط في مداه القصير، وبرأي الباحثة فإن هذا متوقف على سببين مهمين
 وهما:

❖ أن هذا النمط من المكتبات، يستقطب أكبر عدد ممكن من المتدربين والطلبة
 والباحثين بالنظر لنسبة تردهم المحدودة والمنحصرة بين بداية الموسم الدراسي إلى
 غاية نهايته، هذا ما استوجب الاعتماد على التخطيط القصير المدى وهو القرار
 الصائب برأي الباحثة لضمان التجديد والتحديث مما يضيف مرونة وقابلية للتغيير.
 ❖ أما السبب الثاني فيعود إلى التسارع في وتيرة التطورات في مجال المكتبات
 والمعلومات، ووسائل الإتاحة وهذا ما يتلائم مع الخطط قصيرة المدى في ظل
 المتغيرات.

أما النسبة المقدره ٣١.٢٥ % فقد، أكدت على إلزامية التخطيط على المدى
 الطويل وهذا هو أرحح أسلوب في رأي الباحثة لرسم السياسات ووضع
 الاستراتيجيات وتحديد الأهداف لذا فقد ركزنا على طرح هذا السؤال لإدراك مدى
 التفاوت المعرفي في مجال الخدمة وطرق التميز وضمان الأداء وفق كفاءة وفعالية
 في مجال المكتبات.

أما عن باقي أفراد العينة التي أجابت بموازاة التخطيط حسب المتغيرات والمقدرة نسبتها ب ٣١.٢٥%، فرأت الباحثة أن الإمكانيات الواجب إتاحتها هي من أهم المتغيرات الواجب أخذها بعين الاعتبار.
الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط:

الجدول رقم (٦): توزيع عينة الدراسة حسب الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٥%	٣٦	على أسس علمية
٤٧.٩١%	٢٣	على أسس مهنية
٤٥.٨٣%	٢٢	على أسس مهنية معيارية
٧٢.٩١%	٣٥	حسب الإمكانيات المادية والبشرية المتوفرة



الشكل رقم (٦) تمثيل يبين توزيع عينة الدراسة حسب الأسس التي تقوم عليها عملية التخطيط

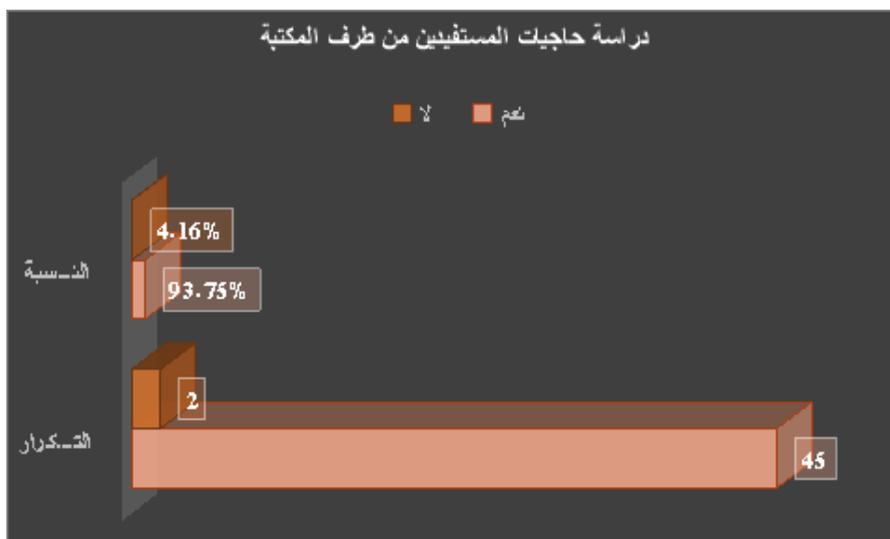
قبل الوقوف على تحليلنا للنسب الإحصائية المقدمة، لنا بالتتويه لما قدمه افراد عينة الدراسة بعد ان تركنا المجال المفتوح لتقديم أكثر من إجابة وهذا مراعاة لوجهات النظر والإدراك العملي الملموس لدى كل فرد، فما لاحظناه حقا هو تفاوت

الآراء والنسب بشكل ملحوظ، فإن جل الإجابات كانت متوقفة على الأسس العلمية بنسبة ٧٥% مع العامل المساعد في ذلك وهو توفر الإمكانيات اللازمة والمتاحة، والذي قدرت نسبة الإجابة على هذا المعيار ب ٧٢.٩١% في حين قد لاحظنا تقارب بين نسبتين الأسس المهنية والأسس المهنية المعيارية ٤٧.٩١% و ٤٥.٨٣% فترى الباحثة في ذلك ، أن نسبة تكرار الإجابات على البعدين لا يمكن نفي دورها ، وذلك لقدرتها على التغلب على مختلف العراقيل والصعوبات بناء على التجارب السابقة ، على أن تدعم بالأساليب العلمية المعيارية الفعالة ، وهذا ماوقفت عليه الباحثة من تكامل بعد تأكيد الدور الذي يلعبه التخطيط العلمي القائم على مواصفات ومقاييس موضوعية لتوفير سبل الإتاحة لخدمات المعلومات على درجة وأسس عالية من الكفاءة والجودة .

٧. دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة:

الجدول رقم (٧): توزيع عينة الدراسة حسب دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
٩٣.٧٥%	٤٥	نعم
٤.١٦%	٢	لا



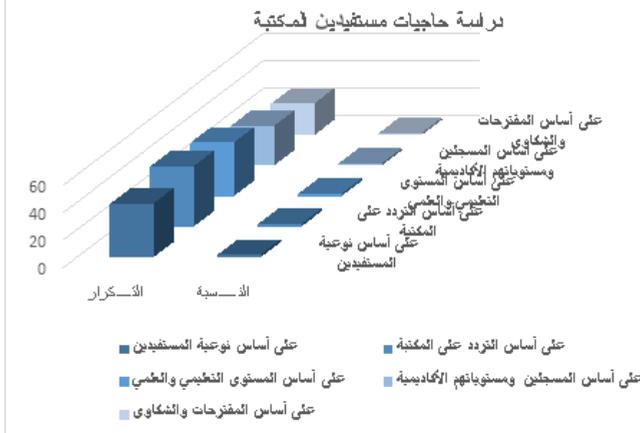
الشكل رقم (٧) تمثيل يبين توزيع العينة حسب دراسة حاجيات المستفيدين من طرف المكتبة

إن المكتبات العامة بحكم دورها الاجتماعي والتعليمي والتربوي والترفيهي ...
وجب عليها بناء قاعدة أساسها التخطيط الأمثل لدراسة احتياجات عملائها، فهو
الوسيلة التي تمكن من ضبط وتطوير النظام الإداري لضمان الأداء المتوازن والجيد،
وفق إطار زمني محدد يجب إتباعه، إذ يعد المستفيد الحلقة المهمة في نجاح أو فشل
المكتبة، فيتوقف ترده على فضاءاتها معناه الحد من استمرارية وديمومة عملها، لذا
ركزت أنا كباحثة عن مدى ترجمة حاجات المستفيدين من المعلومات بناء على وجود
دراسة لذلك من عدمها.

وقد أكدت إحصائيات بحثنا على أن المكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "أسيا
جبار" لولاية تيبازة أخذت بزمام دراسة حاجيات مستفيديها بنسبة ٩٣.٧٥ % لتلبية
رغباتهم الفعلية والمتوقعة وهي أحد أهم عناصر نجاح الإدارة المكتبية.
٨. الأسس التي تقوم عليها دراسة حاجيات مستفيدين المكتبة:

الجدول رقم (٨): توزيع العينة حسب الأسس التي تقوم عليها دراسة حاجيات
مستفيدين المكتبة

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٩.١٦ %	٣٨	على أساس نوعية المستفيدين
٨٩.٥٨ %	٤٣	على أساس التردد على المكتبة
٧٩.١٦ %	٣٨	على أساس المستوى التعليمي والعلمي
٥٨.٣٣ %	٢٨	على أساس المسجلين ومستوياتهم الأكاديمية
٤٥.٨٣ %	٢٢	على أساس المقترحات والشكاوى



الشكل رقم (8) تمثيل يبين توزيع العينة حسب دراسة حاجيات مستفيدين المكتبة

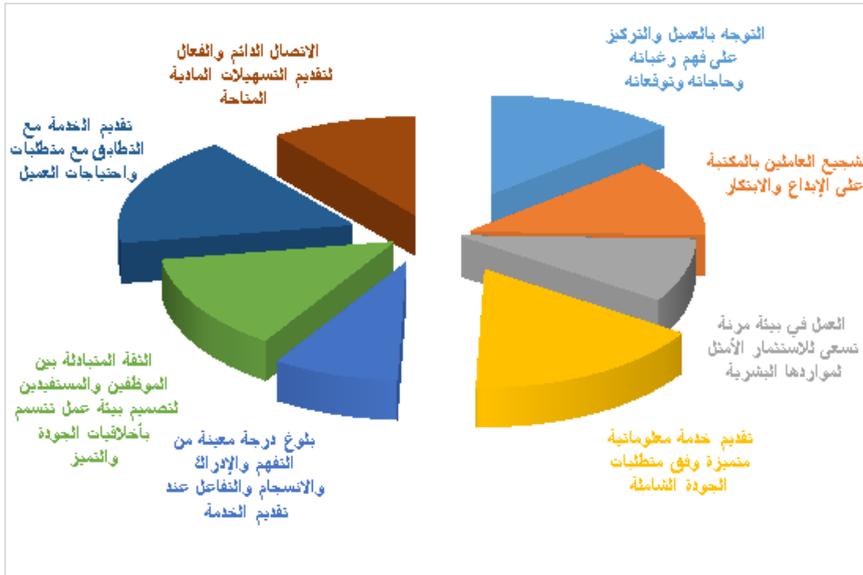
يتوقف نجاح المكتبة باعتبارها مرفق للمعلومات على مدى رضا مستخدميها، وذلك بالتعرف والوقوف على دراسة اتجاهاتهم المعرفية واحتياجاتهم المعلوماتية، وقد توضحت السياسة المتبعة من طرف المكتبة ، بناء على الركائز التي على أساسها تم دراسة حاجيات مستخدميها ، فكان الاقتراح الأكثر اختياراً قد وقع على أساس التردد على اجنحة المكتبة بنسبة ٨٩.٥٨%، وبدرجة مقاربة لمستواهم التعليمي والعلمي والمقدر نسبتها ٧٩.١٦ % ، وكذا نوعية المستخدمين من الخدمة سواء كانوا فعليين أو محتملين بنسبة (٧٩.١٦ %) ، غير أن الأمر لا يقل أهمية بالنسبة لباقي الأسس سواء المسجلين وفق مستويات أكاديمية مختلفة أو بناء على مقترحات وشكاوي كانت سبب في ظهور فجوات بين حاجات المستخدمين وماتوفره مجموعات المكتبة لتأكيد الاهتمام بمستخدميها في عصر المعلوماتية .

فترى الباحثة، ان للمكتبة متغيرين متغير العرض والطلب، فالأول يعبر عن خدمات المكتبة أما الطلب فهو يعبر عنه باحتياجات المستخدمين وهي متوقفة على إلزامية فهم وتحليل الطلبات وإيجاد سبل تحسين خدمات المكتبة واستمراريتها.

٩. توجه العمل المكتبي وفق مبادئ جودة الخدمة:

الجدول رقم (٩): توزيع العينة حسب الأسس التي يقوم عليها العمل المكتبي وجودة الخدمة

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٧.٠٨%	٣٧	التوجه بالعميل والتركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته
٥٨.٣٣%	٢٨	تشجيع العاملين بالمكتبة على الإبداع والابتكار
٤٥.٨٣%	٢٢	العمل في بيئة مرنة تسعى للاستثمار الأمثل لمواردها البشرية
٨٧.٥٠%	٤٢	تقديم خدمة معلوماتية متميزة وفق متطلبات الجودة الشاملة
٤٥.٨٣%	٢٢	بلوغ درجة معينة من التفهم والإدراك والانسجام والتفاعل عند تقديم الخدمة
٧٠.٨٣%	٣٤	الثقة المتبادلة بين الموظفين والمستخدمين لتصميم بيئة عمل تتسم بأخلاقيات الجودة والتميز
٨٥.٤١%	٤١	تقديم الخدمة مع التطابق مع متطلبات واحتياجات العميل
٦٠.٤١%	٢٩	الاتصال الدائم والفعال لتقديم التسهيلات المادية المتاحة



الشكل رقم (٩) تمثيل يبين توزيع العينة حسب الأسس التي يقوم عليها العمل المكتبي وجودة الخدمة

تتوقف تحقيق جودة خدمات المعلومات على عنصرين أساسيين وهما:
- جودة الخدمة المعلوماتية والتي تشمل مصادر معلومات جيدة ومتنوعة تتفق مع احتياجات المستفيدين.

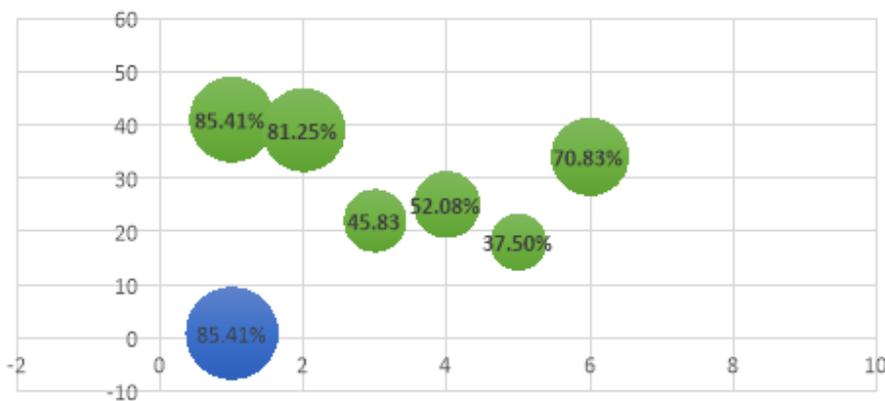
- إلزامية وجود أسلوب استجابة لتقديم الخدمة المعلوماتية.
هذا ما جعلنا نركز على طرح هذا السؤال المهم وهو معنى الجودة بالنسبة لموظفي المكتبة؟ وقد تباينت إجابات أفراد العينة في النسب المتقاربة بين العناصر المختلفة وقد عادت أكبر نسبة والتي قدرت بـ ٨٧.٥٠% لأهم مبدأ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وهو تقديم خدمة معلوماتية متميزة وفق متطلبات الجودة الشاملة مع مراعاة تطابقها مع احتياجات العميل بنسبة ٨٥.٤١% ، لتحل ٧٧.٠٨% ثالث نسبة وهي التوجه بالعميل والتركيز على فهم رغباته وحاجاته وتوقعاته ، فالعودة لباقي الإجابات ونسبها المتقاربة ما بين ٤٥.٨٣% و ٦٠.٤١% والتي تعتبر بمثابة أبعاد أساسية لجودة الخدمة والأداء المتميز في المكتبة والتي يتوقف عليها قياس جودة الخدمة المعلوماتية وتعزيز ثقافة التميز وفق ما تحققه الجودة الشاملة في تقديم الأداء.

١٠. أسلوب الاستجابة لطلب العميل:

الجدول رقم (١٠): توزيع العينة حسب الأسلوب الذي يتم به الاستجابة لطلب العميل

النسبة	التكرار	الإجابة
٨٥.٤١%	٤١	السهولة في نيل العميل للخدمة المعلوماتية
٨١.٢٥%	٣٩	راحة العميل النفسية أثناء تقديم الخدمة المعلوماتية
٤٥.٨٣%	٢٢	الاعتبارات الجمالية لمكان تقديم الخدمة المعلوماتية
٥٢.٠٨%	٢٥	الاعتبارات الصحية في مكان تقديم الخدمة المعلوماتية
٣٧.٥٠%	١٨	اعتبارات الأمن والسلامة في مكان تقديم الخدمة
٧٠.٨٣%	٣٤	مراعاة وقت انتظار وتسليم العميل للاحتياجاته المعلوماتية

طرق الاستجابة لطلب العميل



قد تنوعت الإجابات بتنوع الآراء وأساليب التعامل وطرق الاستجابة التي يتلقاها المستفيد من الخدمة من موظف لآخر، بعد أن عادت أكبر نسبة والتي قدرت ب ٨٥.٤١% وعبر عنها أكبر عدد من الموظفين قناعة منهم بأن الخدمة المتميزة مردها السهولة في نيل العميل للخدمة المعلوماتية مع ضمان الراحة النفسية للعميل أثناء تقديم الخدمة والتي قدرت نسبة الإجابة ب ٨١.٢٥%.

أما عن باقي الاعتبارات الواجب توفرها عند الاستجابة لطلب العميل كالأعتبارات الصحية والأمنية فإنها تدخل ضمن العنصر الإجرائي (وهو التناسق ووحدة الإجراءات والتنظيم والتوقيت المناسبين) والعنصر البشري (لما يوفره من

مهارات فنية من مرونة في أسلوب التعامل والاتصال أثناء تقديم الخدمة المعلوماتية)، فهذه هي المقاييس التي رأت فيها الباحثة وجوب قياس درجة الاستجابة لمتلقي الخدمة وفق ما تحققه الجودة الشاملة في تقديم الأداء.

١١. تقييم أداء الخدمة:

تختلف الرؤى عن مفهوم تقييم الأداء في المكتبات من بيئة لأخرى، غير أن ما اجمع عليه المهنيون في مجال المكتبات على ان الأداء الجيد للخدمات هو المعيار الذي يقاس عليه نجاح المكتبة في أداء أدوارها لذا ارتأينا طرح اهم سؤال حول إدراك فعالية أنشطة المكتبة وكذا العمليات من خلال النتائج المستهدفة والنتائج التي حققت فعلا.

النسبة	التكرار	الإجابة
٧٧.٠٨%	٣٧	قياس عدد الشكاوى والمقترحات (فهو العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول)
٧٥%	٣٦	قياس رضا المستفيدين
٥٨.٣٣%	٢٨	قياس جودة خدمة العميل (مستوى الخدمة التي يتلقاها العميل فعلا)
٨٧.٥٠%	٤٢	قياس الأداء الفعلي (الجودة = توقعات العميل)
٢٩.١٦%	١٤	قياس الفجوة (الإدراك - التوقعات)

الجدول رقم (١١): توزيع العينة حسب أسلوب تقييم أداء الخدمة



ما تم إدراكه من خلال الواقع العملي للمكتبة محل الدراسة، وبالنظر للنسب المتحصل عليها في الشكل المقابل، رأت الباحثة في ذلك وجود تباين في إجابة الموظفين بتركيزهم على التقييم الروتيني والدوري، فقد عادت أكبر نسبة لإجابات

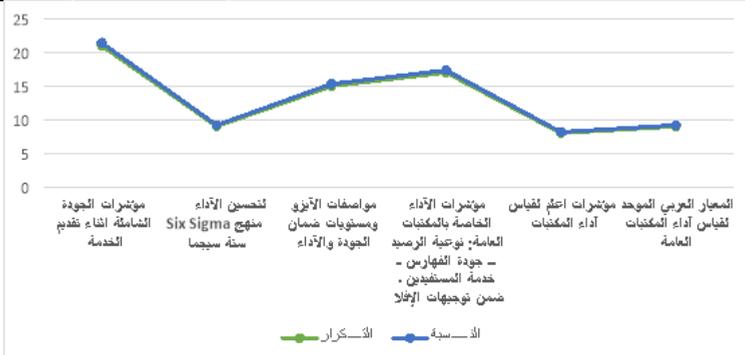
افراد العينة والمقدرة ٨٧.٥٠% لأسلوب تقديم الخدمة وفق الجودة المتوقعة من طرف العميل، وهذا هو المعنى الحقيقي لقياس الأداء الفعلي، في حين مثلت نسبة ٧٧.٠٨% على طرق التقييم المبنية على أساس الشكاوى والمقترحات بحكم أنها تمثل العلاقة بين النتيجة والجهد المبذول.

كما كان للموظفين بعض الازدواجية في الإجابة من خلال ضمهم لسؤالين أو أكثر، وهذا ما لمسناه في نسبة قياس رضا المستفيدين والتي قدرت ب ٧٥%، فكان للباحثة رأي في ذلك عند طرحها للسؤال، وهو أن من الموظفين من لم يفهم السؤال بالمنظور العلمي والتقني، فقد أجمع معظمهم وهم على دراية بحتمية التقييم الدوري وإدراك النقاط ووضوح البدائل لضمان الاستمرارية في الأداء المتميز.

١٢. اعتماد المكتبة في تقييمها على معايير ومؤشرات: فالسياسة الجديدة التي تتبناها المكتبات على اختلاف أنواعها وانماط عملها هي سياسة الجودة في تقديم خدماتها وذلك بالاعتماد على قياس أدائها وفق المعايير والمؤشرات العالمية وكذا العربية، لذا سعينا لطرح حول قياس الأداء وتحديد المعايير المعتمدة في ذلك.

الجدول رقم (١٢): توزيع العينة حسب معايير ومؤشرات تقييم أداء الخدمة

النسبة	التكرار	الإجابة
٤٣.٧٥%	٢١	مؤشرات الجودة الشاملة اثناء تقديم الخدمة
١٨.٧٥%	٠٩	منهج ستة سيجما Six Sigma لتحسين الأداء
٣١.٢٥%	١٥	مواصفات الأيزو ومستويات ضمان الجودة والأداء
٣٥.٤١%	١٧	مؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: نوعية الرصيد - جودة الفهارس - خدمة المستفيدين - ضمن توجيهات الإفلا
١٦.٦٦%	٠٨	مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات
١٨.٧٥%	٠٩	المعيار العربي الموحد لقياس أداء المكتبات العامة



الشكل رقم (١٢) توزيع العينة حسب معايير ومؤشرات تقييم أداء الخدمة

بالنظر للأدوار المهمة التي وكلت للمكتبة العامة، فرض عليها وجوب تبني سياسات فعالة لتأدية مهامها والتركيز على تقييم أدائها، لذا حاولت الباحثة من خلال طرحها للسؤال ترجمة جودة الأداء من خلال تحسين خدماتها المكتبية وفق الرؤى والخطط المقترحة والمدرسة لضمان الجودة الشاملة ومفهومها الإداري لدى بعض الموظفين وتركيز اهتماماتهم حول طرق وأساليب تجويد الخدمات وضمان اعلى مستويات التميز في الأداء دون التقييد بتفاصيل دقيقة ومحددة لمؤشرات ومعايير الجودة والكفاءة والفعالية، لتقييم الخدمات المقدمة ، وهذا ما لمسناه حقا في جل الإجابات وقد عادت اكبر نسبة لعامل التقييم وفق مؤشرات الجودة الشاملة اثناء تقديم الخدمة والتي قدرت ب ٤٣.٧٥ % وهذا

ما فسر لنا ثقافة الجودة المعلنة من طرف موظفي المكتبة وقناعتهم بحتمية التحسين والتطوير الخدماتي المستمر والالتزام بضمان جودة الخدمة والتميز لثبات الرؤية نحو تحقيق اهداف المكتبة . ، فيما عادت ثاني اكبر نسبة والتي قدرت ب ٣٥.٤١ % لتوجه بعض العاملين وفق معارفهم وخبرتهم في مجال إدارة المكتبات وادراكهم لقاعدة مجتمعنا وهو إشباع احتياجات المستفيدين في المكتبات العامة لتحقيق الأفضلية التنافسية في شقها الخدماتي وعليه فان تحقيق ذلك يكون وفق معرفة تفصيلية ودقيقة لمؤشرات الأداء الخاصة بالمكتبات العامة: نوعية الرصيد - جودة الفهارس - خدمة المستفيدين وهذا كله مرده توجيهات الإفلا ، أما عن نسبة ٣١.٢٥ % ضمان الجودة والأداء بالتركيز على العميل وإشباع احتياجاته العلمية والأكاديمية وتحقيق متطلباته البحثية ، فهي المتطلبات نفسها التي يمكن قياس الرضا بها وهذا معناه التقييم وفق مواصفات الأيزو وان لم تكن كلها ، في حين تفاوت باقي النسب لباقي المعايير وهذا ما لمستته الباحثة من خلال الإجابات المقدمة والذي له تفسيره واحد وهو إما عدم درايتهم بتطبيقات مثل هذه المعايير الدقيقة وبشكلها المقتن أو ان الإمكانات المتوفرة في المكتبة محل الدراسة لازالت محدودة فمجرد تركيزهم على جودة الخدمة ورضا العميل وكذا التقييم الدوري والمستمر لخدمات المكتبة وان لم تكن بشكلها المقن إلا أن وصلت للأهداف المرجوة.

نتائج الدراسة:

تبين من خلال دراستنا هاته، والتي نأمل من خلال ما توصلنا إليها من نتائج أن تكون انطلاقة لتوجهات استراتيجية جديدة لتحسين مستوى الخدمة في مثل هذا النمط من المكتبات الذي يضم مجتمع متنوع حسب المستوى والأعمار وكذا المؤهلات الأكاديمية والميول البحثية ... وعليه فإن من خلال ما لمسناه من واقع عملي لخدمات المكتبة فقد توصلنا للنتائج التالية:

✓ إدراك معظم موظفي المكتبة لإلزامية وحتمية الاستمرارية مع ضمان التحسين والتطوير المستمرين من خلال ثقافة الجودة وآليات تطبيقها.

✓ تغلبهم على بعض العوائق التنظيمية والإمكانات المحدودة لتحسين خدمة المعلومات المقدمة لعملائهم وهذا مرده التشجيع المستمر على تحسين الخدمة المكتبية.

✓ التقييم الملحوظ وإن اختلفت طرقه واساليبه وذلك بتوثيق آراء المستفيدين كجزء من ضمان اعلى مستويات الأداء والتميز أثناء تقديم الخدمة.

✓ الاهتمام بالمشاركة الجماعية وتنمية روح التعاون بين مختلف اقسام وفضاءات المكتبة، خاصة في المناسبات الثقافية والاجتماعية وهذا حقا ما يهدف إلى تحقيق فعالية الأداء.

فبالموازاة مع توصلت إليه الدراسة من نتائج إيجابية وما بلغته من درجة الجودة والتميز إلا أن بعض العراقيل يجب علينا ذكرها لإعادة وضع خطة استراتيجية لضمان الجودة وفق مقاييس ومعايير وفي إطارها المقتن، فأهم هذه العراقيل هو عدم وجود خلية جودة أو يقظة تسهر على تحليل أسباب الانحرافات والاختلالات الخدماتية والمتغيرات المتعلقة بمحور أنشطة تحسين الجودة ونتائجها لتقديم القرارات السليمة مع التنسيق العملي لتحقيق فعالية الأداء، وكذا عدم اهتمام المكتبة بالدراسات التنبؤية لاحتياجات المستفيدين ، وهذا ما فسره لنا التفاوت بين مفاهيم الجودة وثقافتها بالنسبة لموظفي المكتبة .

توصيات الدراسة:

في ظل ما توصلت إليه دراستنا هاته من نتائج إيجابية وتسجيل بعض النتائج الغير مرضية، فقد سعت الباحثة لطرح بعض المقترحات والتوصيات التي تأمل أخذها بالحسبان فهي كفيلة بتطوير المستوى الحالي للمكتبة الرئيسية للمطالعة العمومية "آسيا جبار" نذكر أهمها:

✓ ضرورة تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة كنظام إداري متكامل وفي الشكل المقتن وفق معايير ومتطلبات نظام الأيزو لضمان اعلى مستويات الأداء والتميز.

✓ خلق بيئة عملية فعالة وذلك بإنشاء خلية للجودة على مستوى المكتبة تسعى لتقييم دوري لخدمات المكتبة وفق مؤشرات تحسين الخدمة وتطويرها بإتباع المناهج والأساليب وآليات تطبيقها، وكذا منح مشرفيها المشاركة في الأنشطة والورش العملية المرتبطة بالجودة لدعم جهود تحسين جودة الخدمات المعلوماتية.

✓ تنمية روح التعاون والعمل الجماعي والتنسيق العملي لضمان التغلب على العوائق المادية والتنظيمية والاستفادة من التوجهات الحديثة في الخدمة المكتبية والتي تتوافق ومتطلبات الجودة.

خاتمة:

أصبحت المكتبات ومراكز المعلومات في الوقت الراهن ملزمة بتقييم آدائها، وبعد أن سعت لمسايرة مختلف التطورات التي حدثت في مجال خدماتها، وبعد تبنيتها لثقافة

الجودة التي أضحت مطلباً جوهرياً يقاس عليها نجاح أدائها والوفاء باحتياجات عملائها على اختلاف مستوياتهم وميولهم وأعمارهم ، فجودة الخدمة أصبحت فلسفة التفكير الصائب والهادف لمثل هذه المرافق العلمية ، فالمكتبات العامة للمطالعة الرئيسية قد استجابت لثقافة جودة خدماتها وأصبحت من أبرز اهتماماتها تحقيق التنمية الاجتماعية الشاملة من خلال تقييم جودة أداء خدماتها المتميزة في ظل المعايير والمؤشرات العملية في مجال المكتبات ومراكز المعلومات .

الهوامش:

(1) Joseph.M.Juran ; A.Blaton Godfreu, **Juran's Quality Handbook**, 5 th.Ed. New York : MC Graw-hill, 1999, p.142

(٢) إين منظور، جمال الدين. لسان العرب. لبنان: دار الكتب العلمية، ٢٠٠٥. ص ٥٣٢.

(٣) الصديق، الحاج عبد المتولي. رؤية تأصيلية لمفهوم الجودة في الإسلام. مجلة علم الجودة. ع. ١. أوت. ٢٠١٠. ص ٢١-٢٣

(٤) الشعيان محمد جاسم؛ الأبيج محمد صالح. إدارة الموارد البشرية: في ظل استخدام الأساليب العلمية الحديثة الجودة الشاملة - الهندرة. عمان: دار الرضوان، ٢٠١٤. ص. ١٤٤

(٥) العزاوي، محمد عبد الوهاب. إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٥. ص. ١٥

(٦) موسى، محمود عبد اللطيف. التخطيط الاستراتيجي لإدارة الجودة الشاملة: في التدريب الإداري في ضوء خبرات الغرب. [د.م]: دار السعادة، ٢٠١٦. ص. ١٩

(٧) فتحية، بوحرو. إدارة الجودة في منظمات الأعمال: النظرية والتطبيق. عمان: دار المسيرة، ٢٠١٤. ص. ٢٩٦

(٨) أبو حيمد، هدى، الجودة الشاملة في إدارة المعلومات. الرياض: معهد الإدارة العامة، ٢٠٠٦. ص. ٣٣

(٩) بالمفلح، فاتن سعد. خدمات المعلومات في ظل البيئة الإلكترونية. القاهرة: الدار المصرية، ٢٠٠٩. ص. ٢٨

(١٠) أبو حيمد، هدى. المرجع نفسه. ص. ٣٥

(١١) ودين، أحمد يوسف، إدارة الجودة الشاملة **Total Quality Management**. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع، ٢٠١٣. ص. ٥١.

(١٢) دودين، أحمد يوسف، المرجع نفسه. ص. ٦٥.

(١٣) حاروش نور الدين؛ حروش رقيقة. علم الإدارة من المدرسة التقليدية إلى الهندرة. عمان: دار الأيام، ٢٠١٥. ص. ٣٠٠

(١٤) عبد الهادي، محمد فتحي. الجودة وقياس الأداء في مرافق المعلومات العربية. القاهرة: دار الجوهرة، ٢٠١٥. ص. ١١١

(١٥) حيدرة، معالي فهمي. نظم المعلومات: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية. القاهرة: الدار الجامعية للنشر، ٢٠٠٢. ص. ٨

(١٦) قادة، يزيد. نظام إدارة الجودة **ISO 9001** كمدخل لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية. جامعة سعيدة. ص. ٢٥٨

- (١٧) قورين، حاج قويدر. نظام مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية ودوره في تحسين الأداء. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد الخيضر. بسكرة. ع. ٣٧ ، ٢٠٠٨ .
- (١٨) حسن، محمد قدري. إدارة الأداء المتميز: قياس الأداء - تقييم الأداء - تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا. الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة، ٢٠١٤-٢٠١٥. ص٦
- (١٩) حسن، محمد قدري. المرجع نفسه. ص١٢

(20) 

<https://www.facebook.com/search/str/library+kpis+>

[/مؤشرات+اداء+المكتبات](#)

- (٢١) حسن، محمد قدري. المرجع نفسه. ص٣٤
- (٢٢) بومدين، يوسف. إدارة الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية والأداء المتميز. مجلة الباحث. جامعة بومرداس. ع.٥، ٢٠٠٧. ص.٣٣
- 35

- (٢٣) عبد الحكيم، هناء. الجودة الشاملة في دار الكتب والوثائق الوطنية. جامعة المستنصرية، [د.ت.]. ص.١١
- (٢٤) توفيق، محمد عبد المحسن. ستة سيجما: بطاقة القياس المتوازن. القاهرة: دار الفكر العربي، ٢٠٠٨. ص.٣٠
- (٢٥) بن عيشاوي، أحمد. طريقة SIX SIGMA كأداة لتحسين إدارة الجودة الشاملة TQM. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية. ع.٢٠١٤. ص.١٢٣
- (٢٦) النعيمي، محمد عبد العال وآخرون. إدارة الجودة المعاصرة: مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات. عمان: دار اليازوري، ٢٠٠٨. ص.٢٣٠
- (٢٧) بوخاري، أم هاني. أهمية اعتماد المعايير في مجال المكتبات والمعلومات: المكتبة الرقمية نموذجا. مجلة Rist. مج.١٩. ع.١، الجزائر: مج.١٩. ع.١، الجزائر: مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني. ٢٠١١. ص.١٧٦
- (٢٨) عبد الملك بن السبتي. الجودة في المؤسسات التوثيقية. مجلة المكتبات والمعلومات. مج.١، ٢٠٠٢. ص.٤٢
- (٢٩) رحايلي، محمد. الجودة في المكتبات والمؤسسات التوثيقية: دراسة ميدانية ومقارنة. رسالة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة. قسم علم المكتبات، ٢٠١٣. ص.٤٩
- (٣٠) الاتحاد الدولي لجمعيات ومؤسسات المكتبات. قياس الجودة: توجهات لإيفلا لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. ص.١٤٩

- (٣١) حسب الله سيد؛ الشامي أحمد محمد. الموسوعة العربية لمصطلحات علوم المكتبات والمعلومات إنجليزي - عربي. القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ٢٠٠١. مج ٢. ص. ١٣٧٩
- (٣٢) أبو عيد عماد محمد؛ جرجيس جاسم محمد. دراسة تحليلية لقياس أداء المكتبات العامة بدولة الإمارات العربية المتحدة باستخدام مواصفة الأيزو ١١٦٢٠ الخاصة بمؤشرات أداء المكتبات. مجلة المكتبات والمعلومات العربية. ع. ١، ٢٠١٧. ص. ٢٠٣
- (٣٣) بوكهورست؛ بن حميدة خميس. قياس الجودة: توجهات IFLA لقياس الأداء في المكتبات الجامعية. المجلة العربية للمعلومات. مج. ع. ١. تونس، ١٩٩٦. ص. ١٢٠
- (٣٤) عبد العاطي، أسامة غريب وآخرون. مؤشرات اعلم لقياس أداء المكتبات (الوطنية - الأكاديمية - العامة - المدرسية). جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٢٠١٣
- (٣٥) ناجية قموح وآخرون. المعيار العربي الموحد للمكتبات العامة. جدة: الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم)، ٢٠١٣
- (٣٦) المرسوم التنفيذي رقم ٠٧-٢٧٥ المؤرخ في ٦ رمضان عام ١٤٢٨ الموافق ل ١٨ سبتمبر ٢٠٠٧ الجريدة الرسمية العدد ٥٨ لسنة ٢٠٠٧
- (٣٧) المرسوم التنفيذي رقم ٠٩-٣٤٦ المؤرخ في ٣ رجب ٢٠٠٩. الجريدة الرسمية العدد ٦٢ لسنة ٢٠٠٩
- (٣٨) المرسوم التنفيذي رقم ١٢-٢٣٤ المؤرخ في ٣ رجب ١٤٣٣ الموافق ٢٤ مايو ٢٠١٢. ج.ر. العدد ٣٤ المؤرخ في ٣ يونيو ٢٠١٢. ص. ١٠
- (٣٩) القرار الوزاري المشترك المؤرخ في ٢٦ فبراير ٢٠٠٩ المحدد للتنظيم الداخلي لمكتبات الرئيسية للمطالعة العمومية ملحقاتها. ص. ٢٥

(40) 

https://m.facebook.com/bibliothequePageOfficielle/?_rdr

(41) <http://www.bplp-tipaza.dz/?cat=7>



مباني المكتبات الذكية - مراجعة علمية
Smart library buildings - A Literature Review

إعداد

رشا محمد رشاد علي
Rasha Mohamad Rashad Ali

طالبة دكتوراه بقسم المكتبات والوثائق والمعلومات - كلية الآداب- جامعة القاهرة

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340201

استلام البحث ٢٠٢٣/١٠/١٩

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ١٠

علي، رشا محمد رشاد (٢٠٢٤). مباني المكتبات الذكية - مراجعة علمية. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب ، مصر، ٥ (١٤)، ٥٥ - ٨٨.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

مباني المكتبات الذكية - مراجعة علمية

المستخلص:

هدفت المراجعة العلمية إلى تحليل الإسهامات الفكرية العربية والاجنبية في موضوع مباني المكتبات الذكية، حيث تناولت موضوعات عن إنترنت الأشياء وكيفية تطبيق تقنياته في المكتبات، كما رصدت التوجه الجديد في تحول المكتبات إلى مكتبات ذكية، مع التعرف على المباني الذكية المعتمدة على تقنيات إنترنت الأشياء في تجهيزات المبنى وإدارتها لتقديم أفضل الخدمات في المكتبات. واعتمدت المراجعة العلمية على المنهج المسحي لاستكشاف الإنتاج الفكري العربي والأجنبي وتحليله، وحصرت ٥٢ دراسة نشرت في الفترة من عام ٢٠٠٢ م حتى عام ٢٠٢٢ م، كما تعددت أشكال مصادر المعلومات المستخدمة في هذه المراجعة، بالإضافة إلى ذلك اعتمدت على اللغتين العربية والإنجليزية. واستنتج من المراجعة العلمية العديد من النتائج منها: كشفت عن ضرورة الاهتمام بموضوع مباني المكتبات الذكية، مع توضيح دور المكتبات الذكية ومدى تأثيره في عملية تقديم خدمات أفضل للمستخدمين، كما أوضحت المراجعة العلمية أيضا أن الإنتاج الفكري الأجنبي في تطبيقات إنترنت الأشياء، والمكتبات الذكية ومبانيها الذكية يسبق الإنتاج الفكري العربي في البحث والدراسة.

الكلمات المفتاحية: إنترنت الأشياء - المكتبات الذكية - المباني الذكية - مباني المكتبات الذكية

Abstract:

The scientific review aimed to analyze Arab and foreign intellectual contributions to the subject of smart library buildings. It addressed topics about the Internet of Things and how to apply its technologies in libraries. It also monitored the new trend in transforming libraries into smart libraries, while identifying smart buildings based on technologies. The Internet of Things in building equipment and its management to provide the best services in libraries. The scientific review relied on the survey method to explore and analyze Arab and foreign intellectual production, and identified 52 studies published in the period from 2002 AD until 2022 AD, and there were many forms of In addition, the sources of information used in this review were based on the Arabic and English languages. Many results were concluded from the scientific review, including: It revealed

the necessity of paying attention to the issue of smart library buildings, while clarifying the role of smart libraries and the extent of its impact on the process of providing Better services for beneficiaries. The scientific review also showed that foreign intellectual production in Internet of Things applications, smart libraries and their smart buildings precedes Arab intellectual production in research and study.

تمهيد

إن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم المعاصر - بعد التقدم الكبير في تقنيات الحاسبات والاتصالات والإنترنت، وظهور الشبكات على أوسع مدى، ونمو شبكة الإنترنت من شبكة تربط عددا محدودا من الحواسيب إلى شبكة عالمية تربط بين مليارات الأجهزة. فقد كانت الغاية الأساسية من الإنترنت هي ربط نظم البيانات مع بعضها البعض من خلال أجهزة الحواسيب لتوصيل المعلومات والبرمجيات

استجابة لهذا التطور، أصبحت المكتبات تتطور باستمرار لتقديم أفضل الخدمات الذكية من خلال استخدام إنترنت الأشياء، حيث حددت بعض المكتبات طرقاً "ذكية" لمواجهة هذا التحدي، ومن هنا بدء ظهور مصطلح مباني المكتبات الذكية المعتمدة على تقنيات إنترنت الأشياء وذلك لامتلاك المبني القدرة على تقديم حلول لتحسين كفاءة المبني وأمنه. كما تعتمد تلك التقنية المستخدمة على أجهزة استشعار تمكنها من التحكم في المبني على عدة مستويات مثل الضوء والأشعة تحت الحمراء التي ترى مستويات الضوء والمسافات، وكذلك الميكروفونات التي تقيس مستويات الصوت وتلغي الضوضاء الخارجية، وأيضاً الكاميرات التي يمكنها التقاط صور مفصلة لتحليلها لاحقاً، كما تتضمن تلك المباني تقنيات ضبط درجة الحرارة، ووحدات التدفئة وتبريد الهواء معتمده تلك التقنيات على تحديد وجود الأشخاص، وكذلك ما إذا كان المكان قد تم تسخينه أو تبريده. (Griffey, 2018)

وقد استهدفت الدراسة حصر الإنتاج الفكري في موضوع مباني المكتبات الذكية، حيث قسمت محاور الدراسة إلى ثلاثة محاور رئيسية وتحت كل محور موضوعي رُتبت الدراسات زمنياً من الأقدم إلى الأحدث، بالإضافة إلى ذلك اعتمدت الدراسة على اللغتين العربية والإنجليزية.

مصطلحات الدراسة

إنترنت الأشياء: عرفها (معجم مصطلحات التقنية، ٢٠٢٠) بأنها "شبكة من الأشياء تحتوي على تقنية مضمنة تسمح بالاتصال بالإنترنت، كما تشير إلى الاتصال الذي يحدث بين هذه الأشياء والأجهزة والأنظمة الأخرى التي تدعم الإنترنت، ويمكن أن

تكون هذه الأشياء آلات أو مكونات مادية أو حيوانات أو حتي أشخاص. يسمح إنترنت الأشياء (IOT) بالاتصال بالإنترنت بما يتجاوز الأجهزة التقليدية، مثل أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية، ويمتد إلى مجموعة متنوعة من الأشياء اليومية. من الأمثلة على أشياء الإنترنت هي منظمات الحرارة التابعة لجهاز التكييف، السيارات، المصابيح المنزلية، الساعات المنبهره وغيرها".

المكتبات الذكية: أشار إليها قاموس (IGI Global - Publisher, [2018]) إنها مكتبة تقدم خدمات باستخدام أحدث التقنيات في إدارة المكتبات وذلك من خلال إبقاء المكتبات مفتوحة، وتمديد ساعات عملها، وتشجيع المستخدمين على استخدام مرافق المكتبة. والمكتبة الذكية عبارة عن تصور لإنترنت الأشياء يعتمد على أجهزة استشعار البيانات القائمة على ترددات الراديو RFID . كما تعتمد التقنيات المرتبطة بالمكتبات الذكية التعلم الآلي وتقنية (iBeacone)، وأكشاك الهاتف المحمول (الأكشاك القائمة على الكمبيوتر اللوحي) وتطبيقات الأجهزة المحمولة و RFID وغيرها.

المباني الذكية: عرفها (Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book) أنها مبنى يشتمل على معدات استشعار لتمكين من تعديل جميع جوانب النظام الداخلي من خلال التحكم بالحاسبات الآلية.

التعريف الإجرائي لمباني المكتبات الذكية: هي مباني المكتبات المعتمدة على تقنيات إنترنت الأشياء (أجهزة استشعار البيانات القائمة على ترددات الراديو RFID) في تجهيزات وتطبيقات المبنى وإدارته، لتقديم أفضل الخدمات من حيث التحكم في وحدات المبنى مثل الأضاءة، ودرجات الحرارة، والأبواب، وأمن المكتبات وغيرها. حدود المراجعة العلمية

فيما يلي عرض لحدود المراجعة العلمية

- الحدود الشكلية: الرسائل، ومقالات الدوريات العلمية، وأوراق المؤتمرات.
- الحدود الموضوعية: مباني المكتبات الذكية.
- الحدود المكانية: قواعد البيانات الأجنبية والعربية.
- الحدود اللغوية: اللغة العربية، واللغة الانجليزية.
- الحدود الزمنية: من ٢٠٠٢ إلى ٢٠٢٢.

فيما يلي عرض للمصادر التي اعتمد عليها للوصول للإنتاج الفكري في موضوع المراجعة:

- المصادر التي اعتمد عليها في الحصول على الدراسات العربية
 - قاعدة الهادي للإنتاج الفكري.
 - الفهرس الموحد للمكتبات الجامعية المصرية.
 - موقع اتحاد المكتبات الجامعية المصرية.

- بنك المعرفة المصري وما يتضمنه من قواعد مثل دار المنظومة والعبكان.
 - فهرس مكتبة جامعة القاهرة.
 - قواعد معلومات أسك زاد
 - المصادر التي اعتمد عليها في الحصول على الدراسات الأجنبية
 - بنك المعرفة المصري وما يتضمنه من قواعد مثل
 ١. قاعدة ProQuest.
 ٢. قاعدة Sage.
 ٣. قاعدة Emerald.
 ٤. قاعدة LISTA.
 ٥. قاعدة Askzad.
 - استراتيجيات البحث باللغة العربية
 - إنترنت الأشياء.
 - المكتبات الذكية.
 - المباني الذكية.
 - مباني المكتبات الذكية.
 - باللغة الانجليزية
 - Internet of Things
 - Smart libraries
 - Intelligent Library
 - Intelligent building
 - Smart Buildings
 - Intelligent library buildings
- استغرقت المراجعة العلمية باللغتين العربية والانجليزية، تحت محاور موضوعية عريضة، وتحت كل محور موضوعي رُتبت الدراسات زمنياً من الأقدم إلى الأحدث:
١. إنترنت الأشياء وتقنياتها.
 ٢. المكتبات الذكية.
 ٣. المباني الذكية وتطبيقها في المكتبات.
- النتائج المرتبطة بالمسح الكمي للمراجعة العلمية (التحليلات):
١. رؤوس الموضوعات المستخدمة في المراجعة العلمية.
 ٢. لغة التغطية.
 ٣. أشكال مصادر المعلومات.
 ٤. سنوات النشر.

• متن المراجعة العلمية

اعتمدت المراجعة العلمية على ثلاثة محاور رئيسية، فيما يلي عرض لهم

١. المحور الأول: إنترنت الأشياء

تناولت دراسة (Conti, 2006) عملية الاتصالات من آلة إلى آلة M2M . فهو قياس عن بعد يتم إنجازه باستخدام الشبكات، وخاصة الشبكات اللاسلكية العامة، حيث يتم توصيل مليارات الأجهزة الإلكترونية والكهروميكانيكية بالإنترنت، وترتب على هذه العملية تحسين الاقتصاد العالمي.

ناقشت دراسة (Massis, 2016) الغرض من إنترنت الأشياء (IOT) ومدى تأثيره المحتمل على أمن المكتبات وخصوصيتها، وأيضاً أشارت الدراسة إلى ضرورة مشاركة أمناء المكتبات بفاعلية أكثر في المحادثات للرد على المستخدمين الذين يستخدمون شبكات المكتبات والأجهزة بإجابات منطقية وشفافة على تلك الأسئلة المتعلقة بما يفعلونه لضمان معالجة ثغرات الأمان والخصوصية بانتظام، وذلك من خلال استخدام تقنية "إنترنت الأشياء"، وكذلك أقرحت الدراسة العديد من الأساليب لحل المخاوف المتعلقة بالأمان والخصوصية فيما يخص IOT.

هدفت دراسة (Wójcik, 2016) إلى كيفية إخضاع إمكانات تقنية إنترنت الأشياء (IoT) للمكتبات من حيث النطاق وأشكال الاستخدام الممكنة لهذه التكنولوجيا في خدمات المكتبات العامة والأكاديمية. وتم تحديد المجالات الرئيسية لتطبيقات إنترنت الأشياء في المؤسسات التجارية من خلال الاعتماد على المنهج التحليلي، ومن ثم إجراء تحليل لأدب اللغة الإنجليزية في علوم المكتبات والمعلومات من عام 2010 إلى عام 2015 من أجل إنشاء لمحة عن خدمات المكتبة الحديثة. ثم تمت مقارنة مجموعة أنشطة المؤسسات التجارية وغير التجارية للتأكد مما إذا كانت المجالات التي تستخدم فيها الكيانات التجارية أو تخطط لاستخدام إنترنت الأشياء يمكن أن تكون مصدر إلهام للمكتبات بهذه الطريقة أم لا، بالإضافة إلى تطوير نموذج نظري لاستخدام إنترنت الأشياء في أنشطة المكتبات. كما أظهرت الدراسة أن تقنية إنترنت الأشياء قابلة للاستخدام في خدمات المكتبات والأنشطة الأخرى، على غرار كيفية تنفيذها في القطاع التجاري، مع تحديد نطاق استخدام هذه التكنولوجيا وأشكالها في خدمات المكتبات العامة والأكاديمية. وتوصلت الدراسة أنه يمكن استخدام النتائج على نطاق واسع في المكتبات كمصدر لاستخدام تقنية إنترنت الأشياء في خدمات المكتبات الحديثة، كما يمكن أن يساعد استخدام التقنيات الجديدة في المكتبات في تحسين صورة هذه المؤسسات أمام المستخدمين.

ناقشت دراسة (Bansal, Arora, & Suri, 2018) كيفية اعتماد المكتبات على تكنولوجيا المعلومات سواء كانت لتطوير المحتوى، أو أدوات إدارة المحتوى، أو الوصول إلى المحتوى وأدوات التسليم، أو أدوات العرض طويلة المدى. كما أن

المكتبات دائماً تكون في المقدمة فيما يتعلق بتبني واستخدام التقنيات الجديدة واستخدامها ، وأيضاً عرفت الدراسة مفهوم إنترنت الأشياء (IoT) أنه يعمل على تمكين الكائنات من جمع البيانات ونقلها عبر شبكة دون تدخل بشري باستخدام الإنترنت وأجهزة الاستشعار و RFID. ويتم استخدامه في مختلف المجالات ولا يزال في قيد التطوير، وكذلك استكشفت هذه الدراسة تقنية إنترنت الأشياء وخلفيتها التاريخية وتطبيقاتها المحتملة في المكتبات، كما تمت مناقشة بعض التحديات التي سيواجهها أخصائي المكتبات أثناء تنفيذها .

تناولت دراسة (عبدالله، ٢٠١٩) مصطلح إنترنت الأشياء والتعرف على التقنيات والأجهزة والتطبيقات المستخدمة فيه، كما أشارت إلى مدى انتشاره في العديد من المجالات المختلفة بوجه عام وكيفية الاستفادة منه في مجال المكتبات ومؤسسات المعلومات بوجه خاص، علاوة على ذلك تناولت مزايا استخدام تقنيات إنترنت الأشياء في مجال المكتبات والمعلومات، مع ذكر نماذج لبعض المكتبات ومؤسسات المعلومات التي طبقت إنترنت الأشياء في تقديم خدماتها، بالإضافة إلى ذلك استعرضت مستقبل إنترنت الأشياء في المكتبات ومؤسسات المعلومات.

استعرضت دراسة (بوعنافة، ٢٠١٩) إن ثورة المعلومات والاتصالات التي يشهدها العالم المعاصر، والنشر الإلكتروني بأفائه ومنافذه، وانتشار الشبكات على أوسع مدى وظهور إنترنت الأشياء ودخوله في جميع المجالات، مما دعت الحاجة إلى مشاركة مجال المكتبات ومؤسسات المعلومات إلى استخدام تقنيات إنترنت الأشياء وتطبيقاته والاستفادة منه لتقديم خدماتها بشكل أفضل، و تحسين الجودة البيئية في المكتبة، لتوفير بيئة أكثر أماناً، مع أتمتة كل الخدمات و تحسينها، وذلك لترشيد استهلاك الطاقة عبر أنظمة بناء المكتبات وغيرها. كما يساعد إنترنت الأشياء في تطور القيمة التنافسية لدى المكتبات، مع زيادة كفاءة الخدمات المقدمة، فضلاً على ذلك أشارت الدراسة إلى بعض القضايا مثل قضية الأمن والخصوصية.

أوضحت دراسة (Kaushik, 2019) أنه في العصر الحالي، أصبح إنترنت الأشياء (IoT) موضوعاً هاماً في جميع التخصصات وينتشر بسرعة في مجالات مختلفة بما في ذلك مجال علوم المكتبات والمعلومات، وبالتالي فإن المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات مهتمون بشكل كبير بإنترنت الأشياء، لذلك هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تصورات متخصصي علوم المكتبات والمعلومات تجاه إنترنت الأشياء، كما كشفت نتائج الدراسة أن معظم المتخصصين في علم المكتبات والمعلومات الذين شاركوا في هذا الاستطلاع ينتمون إلى مكتبات أكاديمية، ولم يستخدموا هذا المفهوم في أماكن عملهم وذلك بسبب عدم إدراكهم لمفهوم (IoT) علاوة على ذلك، أشارت الدراسة إلى مفهوم إنترنت الأشياء (IoT) وأهمية استخدامه وفوائده وهي (القدرة على دمج العديد من الأشياء من خلال واجهة أو جهاز واحد)،

وقد تكون هذه الدراسة مفيدة للحصول على نظرة ثاقبة لمتخصصي علم المكتبات والمعلومات تجاه مفهوم إنترنت الأشياء (IoT) واستخدامه في مجال علم المكتبات والمعلومات .

هدفت دراسة (Najafi, Asemi, Sohrabi, & Shabani, 2019) إلى تطوير نموذج عام لتبادل المعلومات العلمية في المكتبة الرقمية في خلال تقنيات إنترنت الأشياء، والذي من شأنه تمكين خدمات مكتبة مؤتمنة وفعالة، واعتمدت الدراسة على ١٥ خبيرًا في مجالات "إنترنت الأشياء" و "المكتبة الرقمية"، ومن ثم تم إجراء جمع البيانات من خلال إجراء مقابلة شبه منظمة وطبقت البرامج المناسبة للتحليل. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن الفئات التسعة الرئيسية هي "المستخدم النهائي"، "أمين المكتبة"، "الحواسيب الصغيرة"، "الحواسيب الصغيرة"، "خادم المكتبة الرقمية"، "خدمات المعلومات الآلية"، "الموارد المادية"، "الموارد الافتراضية"، "مصادر المعلومات على خادم المكتبة الرقمية (الكائن الافتراضي)"، و "الأمن" في النموذج العام لتبادل المعلومات العلمية يساهمان بشكل كبير، ومن هنا استنتج أن التركيز على حماية البيانات على مستويين من المستخدم والخادم في فئة الأمان الرئيسية أمر مهم للغاية. يعد التركيز على البيانات الوصفية لمصادر المعلومات في فئة الكيان، والاتصال من جهاز إلى جهاز في هذا النموذج أمرًا جوهريًا أيضًا. هذا النموذج المقترح يعزز شبكات المعلومات الكائنة في أنظمة المكتبات القائمة على إنترنت الأشياء من أجل تقديم خدمات أفضل للمستخدمين، علاوة على ذلك يعد هذا النموذج لديه القدرة على تقديم اقتراح أساسي لشركة ناشئة لخدمات المكتبة الآلية.

ناقشت دراسة (Liang & Chen, 2020) أنه تم اعتماد إنترنت الأشياء (IoT) على نطاق واسع في القطاع التجاري، على الرغم من أنه يمكن المكتبات التقليدية للتحويل إلى مكتبات ذكية، إلا أن تطبيقه في المكتبات لم يأخذ خطى سريعة حتى الآن. والغرض من هذه الدراسة هو تقديم تقرير عن الحالة الحالية للبحث في تطبيقات تقنية إنترنت الأشياء في المكتبات وكيفيةها، ووصف التحديات والعقبات المتوقعة في هذا الصدد، مع مناقشة الاتجاهات المتنبأ لاعتماد هذه التقنية في المكتبات مستقبليًا

بحثت دراسة كلا من (Alagumalai & Natarajan, 2020) في كيفية تنفيذ مفهوم إنترنت الأشياء لإرضاء المستخدمين، واستخدمت بيانات من مسح لعينة من ١٢٠ مستفيدًا للمكتبة من جامعات وكليات تعليمية مختارة في دبي لتحليل أهمية ورضا الخدمات والموارد القائمة على إنترنت الأشياء. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التجريبي لمؤسسات تعليمية مختارة في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد توصلت الدراسة إلى المجالات الممكنة لتطبيق إنترنت الأشياء في المكتبات وهي كالتالي: تحسين الوصول إلى المكتبة ومواردها، وإدارة المجموعات، وخدمة

التوصية، والخدمة القائمة على الموقع، وإدارة الأجهزة، وإحصاءات الاستخدام، ومحو الأمية المعلوماتية، كما ستقوم تقنية إنترنت الأشياء بإخطار الاستفسارات المتعلقة بالمستفيدين وتليبيتها من خلال الإنترنت ، مثل تسجيل الوصول الذاتي، والتذكيرات المتأخرة، ودفع الغرامات عبر الإنترنت، والكتب في غير محلها على الرفوف، وما إلى ذلك، وقد توصلت الدراسة إلى أنه يمكن لإنترنت الأشياء تنفيذ جميع مجالات المكتبات ووظائفها وخدماتها، مثل إدارة المجموعات، وبرامج محو الأمية المعلوماتية ، والاستخدام الفعال لبوابات التعلم عبر الإنترنت، والوصول إلى موارد المكتبة وغيرها.

أوضحت دراسة (Xie K. , Liu, Fu, & Liang, 2020) أنه يعد تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء في المكتبات موضوعاً جديداً جذب اهتماماً كبيراً في الأوساط الأكاديمية مؤخراً، كما تعتبر إدارة سلامة المستفيدين في المكتبات ذات أهمية كبيرة، وهناك القليل من المؤلفات المهنية حولها، لذا استخدمت الدراسة المنهج التحليلي لتحليل إدارة سلامة المستفيدين في المكتبات، وقد اقترحت بروتوكول ذكي قائم على إنترنت الأشياء، يهدف إلى تحسين إدارة السلامة في المكتبات في حالات الطوارئ. ناقشت دراسة (جمعه، ٢٠٢١) تطبيقات إنترنت الأشياء المستخدمة في مؤسسات المعلومات العالمية من حيث البنية الرقمية، والخدمات المقدمة من قبل هذه التطبيقات من أجل وضع آلية للتطبيق بالمكتبات الأكاديمية بمملكة البحرين. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الميداني لاستكشاف نماذج تطبيقات إنترنت الأشياء المستخدمة في مؤسسات المعلومات العالمية وتحليلها، والمنهج المسحي في جمع المعلومات من المكتبات الأكاديمية بمملكة البحرين لمعرفة مدى استعدادها لتطبيق إنترنت الأشياء، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة استخدام تطبيقات إنترنت الأشياء كتقنية الموجات الراديوية (RFID) لتحسين الخدمات المقدمة من المكتبة، مع ضرورة تعزيز دعم البنية الرقمية بالمكتبات وتخصيص بند لها بميزانية المكتبة.

هدفت دراسة (قناوى، ٢٠٢١) إلى كيفية توظيف إنترنت الأشياء واستخدامه في المكتبات ومؤسسات المعلومات بشكل عام، وداخل مكتبة الإسكندرية بشكل خاص، فركزت الدراسة على تعريف إنترنت الأشياء ونشأته وتطوره، وكيفية استثماره في مجال المكتبات والمعلومات مع ذكر نماذج في الدول الأجنبية، مع رصد مدى استعداد أخصائي المكتبات لتبنى ودعم تطبيق إنترنت الأشياء بالمكتبات ومؤسسات المعلومات، وقد اعتمدت الدراسة على منهج دراسة حالة مكتبة الإسكندرية، وأخيراً توصلت الدراسة إلى وضع تصور لتنفيذ إنترنت الأشياء والإفادة منها لتطوير خدمات مكتبة الإسكندرية.

عرفت دراسة (Alam, 2021) المدينة الذكية هي منطقة تحضر تجمع البيانات باستخدام العديد من الأجهزة الرقمية والمادية. ويتم استخدام المعلومات التي

يتم جمعها من هذه الأجهزة بكفاءة، بينما يتم استخدام المعلومات التي يتم الحصول عليها من هذه الأجهزة لتعزيز الأداء في جميع أنحاء المدينة. يمكن أن تساعد تطبيقات إنترنت الأشياء المستندة إلى السحابة (IoT) المدن الذكية التي تحتوي على المعلومات التي جمعت من المواطنين والأجهزة والمنازل وأشياء أخرى. بالإضافة إلى ذلك تتم معالجة هذه المعلومات وتحليلها لمراقبة وإدارة شبكات النقل والمرافق الكهربائية، وإدارة الموارد وأنظمة إمدادات المياه، وإدارة النفايات، وكشف الجرائم، وآليات الأمان، والمكتبات الرقمية، ومرافق الرعاية الصحية وغيرها. وأيضاً يقدم موفر الخدمة السحابية خدمات سحابية عامة يمكنها تحديث بيئة إنترنت الأشياء.

اعتمدت دراسة (Igbinovia, Magnus Osahon , 2021) على تصوير القضايا المحيطة بتبني إنترنت الأشياء (IoT) في المكتبات بالأشعة السينية من منظور البلدان النامية. واستعرضت هذه الدراسة الأدب النظري حول اعتماد إنترنت الأشياء في مكتبات البلدان النامية. وقد كشفت الدراسة عن عدة عوامل مثل العوامل التكنولوجية والتنظيمية والبيئية والأمنية والخصوصية كمحددات لاعتماد إنترنت الأشياء في مكتبات البلدان النامية. كما أشارت إلى أهمية دراسة اعتماد الابتكار التكنولوجي مثل إنترنت الأشياء من منظور البلدان النامية وتقديم حل للتحديات المرتبطة بها.

أشارت دراسة كلا من (Igbinovia & Okuonghae, 2021) كيفية استخدام المكتبات الأكاديمية للتقنيات الحديثة الناشئة لتقديم خدمات مبتكرة. ويعد الاتجاه الحديث في الابتكار التكنولوجي حالياً هو إنترنت الأشياء، وبالتالي، قامت هذه الدراسة بتجربة السبل المختلفة التي يمكن من خلالها تطبيق إنترنت الأشياء على المكتبات الأكاديمية والتحديات المتوقعة المرتبطة باعتماد التكنولوجيا. واستخدمت الدراسة طريقة المراجعة لفحص تطبيق إنترنت الأشياء في المكتبات الأكاديمية. وقد أوضحت هذه الدراسة مفهوم إنترنت الأشياء وكيفية تطبيقه في المكتبات الأكاديمية، وبالتالي تبرز كيفية تأثير إنترنت الأشياء على تقديم الخدمات المبتكرة. كما تمت مناقشة التحديات الخاصة التي تواجه المكتبات الأكاديمية في الدول النامية. كما أشارت الدراسة إلى اعتماد إنترنت الأشياء في المكتبات الأكاديمية من منظور كل من البلدان النامية والمتقدمة، حيث يكون انتشار التكنولوجيا الجديدة بطيئاً نسبياً في البلدان النامية لأسباب ما .

ناقشت دراسة (Zhuang, 2021) أنه في العصر الحالي، تم استخدام عدة تقنيات لإنترنت الأشياء (IOT) في تطبيقات المكتبة الحديثة، من أهمها تقنية الترددات الراديوية (RFID) وأجهزة الاستشعار وشبكات الإرسال اللاسلكي على خدمات مختلفة مثل أنظمة الخروج والعودة للخدمة الذاتية، وبطاقات القارئ الإلكتروني، وأرفف الكتب الذكية، والمراقبة الذكية لمباني المكتبة، والواقع المعزز

(AR) لكتب الصور التفاعلية والممرات المادية والمقاعد. أما عن تحالفات المكتبات الإقليمية فقد أصبح التعاون الحقيقي عبر الأقاليم وعبر الأنظمة من خلال تكنولوجيا إنترنت الأشياء أمراً مهماً بشكل متزايد. تعد المشاركة المستمرة لمصادر المعلومات وسيلة مهمة لتعظيم فعالية موارد معلومات المكتبة وتلبية احتياجات المعلومات لمختلف المستفيدين. فضلاً على ذلك تقدم تقنيات إنترنت الأشياء (IoT) أفكاراً وأساليب جديدة لمشاركة موارد المعلومات في تحالفات المكتبات الإقليمية، وتوسيع نطاق مشاركتها بشكل فعال وأكثر كفاءة. كما عرضت الدراسة بإيجاز العلاقة بين كل من الهندسة المعمارية والتقنيات الرئيسية لتقنية إنترنت الأشياء مع تحديد تعريف تحالفات المكتبات الإقليمية وخصائصها وأنواعها ومحتواها. وأيضاً تسعى الدراسة إلى تحليل خصائص ومبادئ مشاركة موارد معلومات تحالفات المكتبات الإقليمية في سياق إنترنت الأشياء والدراسات المقابلة حول تبادل المعلومات بين اتحادات المكتبات الإقليمية في الداخل والخارج. واقترحت أيضاً استراتيجيات لإنشاء وكالة متخصصة لمشاركة موارد المعلومات، وإنشاء آلية استثمار سليمة لمشاركتها ، لضمان أمنها في تحالفات المكتبات الإقليمية، وزيادة الدعاية والقدرة التدريبية لهذه المشاركة.

أظهرت دراسة (Khan, Zhang, Chohan, & Rafique, 2022) التحديات التي تواجه المكتبات في العصر الحديث خاصة في تقديم خدماتها للمستفيدين، وترتبط بعض هذه التحديات بإدارة مصادر المعلومات والتي تشمل النوافر المباشر للمعلومات لإتخاذ قرارات سريعة، وتعد تقنية إنترنت الأشياء (IoT) تحولاً تكنولوجياً حديثاً يجب أن يكون موظفو المكتبة على دراية به لأنه لديه القدرة على تعزيز إدارة مصادر المعلومات لمواجهة مثل هذه العقبات. وقد سلطت الدراسة الضوء على ضرورة تبني تقنية إنترنت الأشياء في المكتبات .

توصلت دراسة كلا من (Noaman, Khan, Abrar, Ali, & Alvi, 2022) أن إنترنت الأشياء (IoT) بمثابة الثورة الصناعية والأكاديمية القادمة في العالم التكنولوجي الذي يحتوي على مليارات الأشياء والأجهزة المتصلة بالإنترنت . مع العلم من أن هذه الأجهزة المتصلة غير متجانسة، حيث لديهم معايير وتقنيات مختلفة تتواصل من خلال بروتوكولات مختلفة. لذلك ، فإن تنفيذ إنترنت الأشياء على نطاق واسع أمر صعب بسبب تحديات عدم التجانس سابقة الذكر . من أجل ذلك تم السعي للتغلب على مشكلة التوسع في إنترنت الأشياء وتقديم بعض المقترحات لإيجاد حل لتلك المشكلة. واستندت الدراسة إلى تحديد التحديات غير المتجانسة مع الحلول عبر مراجعة الأدبيات المنهجية. وتم اختيار مجموعه مكونة من 81 مصدر من المصادر الأولية. بعد استخراج البيانات وتحليلها، حددت 14 تحدياً مختلفاً لعدم تجانس إنترنت الأشياء. بعض التحديات التي تم تحديدها هي "عدم تجانس الأجهزة" و "عدم

التجانس في تنسيقات البيانات" و "عدم التجانس في الاتصال" و "مشكلة التشغيل البيئي بسبب عدم التجانس". تم تحليل التحديات التي تم تحديدها من المكتبات الرقمية. علاوة على ذلك ، توصلت الدراسة إلى حوالي 81 حلاً لتلك التحديات، مع ما لا يقل عن 5 حلول فريدة لكل تحدي. في المستقبل، فقامت الدراسة بتصنيف التحديات وتحديد أولويات الحلول باستخدام مشكلة صنع القرار متعددة المعايير .

ناقشت دراسة (Sarkar, 2022) تطبيقات إنترنت الأشياء (IoT)، مع إعطاء لمحة عامة عن كيفية اعتماد المكتبات لهذه التكنولوجيا الناشئة لجعل المستخدمين يشعرون بمزيد من التفاعل مع موارد المكتبة وتقديم الخدمات. بالإضافة إلى دراسة البنية الأساسية لإنترنت الأشياء بوظائفها ووصف طبقاتها المختلفة. ومن ثم تم اقتراح نموذج IoT للمكتبة المفاهيمية، يعمل على بروتوكول نقل القياس عن بُعد في قائمة انتظار الرسائل، استنادًا إلى طبقة بنية الحوسبة السحابية الضبابية. وسلطت الدراسة الضوء أيضًا على خدمات المكتبة الحالية القائمة على أجهزة الاستشعار.

أشارت دراسة كلا من (Tsai, Tsai, Wang, & Chiang, 2022) أنه يتكون النظام البيئي لإنترنت الأشياء (IoT) بشكل عام من أجهزة استشعار والشبكات والحواد السحابية. وبالتالي، فإن عمليات نقل البيانات داخل الشبكة تمثل مخاوف أمنية متعددة. حيث أدى الازدهار الأخير في تطبيقات إنترنت الأشياء إلى تسريع الحاجة إلى بنية تحتية للشبكة توفر خدمات تبادل المعلومات الأمانة في الوقت المناسب. وعليه اقترحت الدراسة آلية تحديث رئيسية، وهي كلمة المرور لمرة واحدة (D-OTP)، والتي تجمع بين الأثنين لمرة واحدة كلمة المرور (OTP) ولوحة المرة الواحدة لتحقيق نظام معتمد على IoT للحفاظ على أمن المعلومات .

٠.٢ المحور الثاني: المكتبات الذكية

أظهرت دراسة (Tseng & Kuo, 2009) كيف أنشأت مكتبة تايبيه العامة مكتبة ذكية تقدم خدمة مؤتمتة مزودة بتعريف الترددات الراديوية (RFID) ونظام السحب الذاتي. فحصت الدراسة وظائف مكتبة Ximen الذكية على النحو المقدم إلى ١٠٦ مستفيدًا يخضعون للمراقبة. بعد ذلك ، وزعت استبيان للحصول على المعلومات الشخصية لهؤلاء المستفيدين والطبيعة الخاصة لرعايتهم للمكتبة. تشمل عناصر المراقبة، والتحقق من استخدامهم لمراقف المكتبة، وإعادة مواد المكتبة إلى صندوق الإرجاع الموجود خارج المكتبة؛ يشمل المستفيدون أولئك الذين تتراوح أعمارهم بين ١٢ سنة وما فوق. وأخيرًا توصلت الدراسة إلى أنه عند مقارنة جوانب الموارد البشرية واستثمار رأس المال وساعات عمل المكتبة، بين غرفة القراءة العامة والمكتبة الذكية ، من الواضح أن المكتبة الذكية تتمتع بالعديد من المزايا. تتمثل إحدى الصعوبات الرئيسية التي يواجهها أمناء المكتبات في عدم معرفتهم بتشغيل

نظام التداول الآلي، ويضاعف من ذلك حقيقة أن عددًا قليلاً جدًا من المستخدمين يتصلون بخط الخدمة للمساعدة عندما يواجهون صعوبات. علاوة على ذلك ، لا يمكن للمستفيدين دائمًا تحديد موقع الكتب التي يريدون استعارتها على الأرفف، على الرغم من أن الكتلوج يشير إلى وجودها على الرفوف. ومن ثم قدمت الدراسة معلومات مفيدة حول فهم هذا النوع من المكتبات، بما في ذلك أمناء المكتبات، وسلوكهم في المكتبة، وكيفية عملهم. يمكن أن تكون نتائج هذه الدراسة بمثابة مرجع لتحسين خدمات المكتبة الذكية الحالية لأمناء المكتبات في مكتبة تايبيه العامة وفي المكتبات العامة الأخرى التي تخطط لإنشاء مكتبات ذكية تعمل بتقنية RFID. واختتمت الدراسة بمقترحات مقامة مكتبة تايبيه العامة والمكتبات العامة الأخرى في إنشاء مكتبات آلية مماثلة في المستقبل.

هدفت دراسة (Kulkarni & Dhanamjaya, 2017) إلى التعرف على أنظمة المكتبات العامة الذكية الناجحة عالميًا بالرجوع إلى بنيتها التحتية، والمساحة المادية، والخدمات، والتجميع، والعمليات ، والتمويل وأفضل الممارسات والتوصية بال نماذج والهيكل والمعايير المطلوبة للمكتبات العامة الذكية الموجودة بالمدن الذكية المائة القادمة الهند. فقد تم إرسال بريد إلكتروني يحتوي على ١٤ سؤالاً إلى ٥٠ مكتبة عامة حول العالم، وأشارت النتائج إلى أن جميع المكتبات لديها مكتبة مركزية وشبكة جيدة من المكتبات الفرعية عبر المدن المعنية مع عدد كافٍ من الموظفين والمجموعات لتلبية احتياجات الجمهور. تراوح حجم المكتبة المركزية من ٨٠٠٠ متر مربع (مكتبة كولونيا العامة) - ٨٦٠٠٠ متر مربع (مكتبة بوسطن العامة) ومتوسط حجم المكتبة الفرعية يتراوح بين ٢٠٠ متر مربع (أر هاوس) - ١.٥٨٢ متر مربع (برشلونة). و برغم من ذلك لا يزال نظام المكتبات العامة الهندية متقارنًا في جميع أنحاء البلاد بمستويات متقاربة من التثريعات والتمويل وجودة خدمات المكتبة. لذلك ساعدت نتائج الدراسة في تطوير نظام مكتبات عامة ذكي عالي الجودة بمعايير عالمية وضمان تحويل المكتبات إلى مراكز معرفية. كما تعد هذه الدراسة استكشافًا فريدًا يتم فيه تحديد أنواع مختلفة من المكتبات من حيث المساحة المادية والخدمة والموظفين والتجميع بناءً على نموذج عالمي يضمن نموًا وتطويرًا موحدًا لأنظمة المكتبات العامة الذكية في المدن الذكية القادمة في الهند.

هدفت دراسة كلا من (Baryshev, Verkhovets, & Babina, 2018) إلى تحليل ظاهرة المكتبات الذكية، التي بدأت في العقد الأول من القرن الحادي والعشرين، جنبًا إلى جنب مع تطور تكنولوجيا الكمبيوتر والتخزين الرقمي عبر الإنترنت والتفاعل بين الإنسان والحاسوب. تعد المكتبة الذكية هي نظام من خدمات المكتبات والمعلومات تم تطويره لدعم نشاط البحث والتدريب. كما أشارت الدراسة الحاجة إلى تقديم خدمات المكتبات والمعلومات المبتكرة في الجامعات من خلال

حسابات المستفيدين الشخصية. واعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، وقد اجراءت تحليلها على أكثر من ٢٠٠ منشور صادر عن جهات أجنبية بشكل أساسي، نظراً لندرة الأدب الروسي حول المكتبة الذكية وخدماتها. أظهر التحليل أنه في الدول الغربية ، يمثل مصطلح المكتبة الذكية مجموعة واسعة من المعاني - ومن بينها أنها نوع نموذجي من الشبكات تسعى إلى تطوير الخدمات التي تقدمها المكتبات في بيئة حضرية. علاوة على ذلك، إن نتائج الدراسة لها استخدام عملي في مجمع المكتبات والنشر التابع لجامعة سيبيريا الفيدرالية. وبالتالي، تم تطوير بيئة معلومات مكتبة جديدة ودمجها في فضاء المعلومات بالجامعة. وأيضاً لها فائدة اجتماعية في جامعة سيبيريا الفيدرالية. ويمكن اعتبار الحساب الشخصي بمثابة نظام فعال للتفاعل وتبادل المعلومات بين الأنظمة الآلية للجمع بين كل من المكتبة والنشر ونظام إدارة التعلم الآلي والبيئة التعليمية المتكاملة.

بحثت دراسة (Cao, Liang, & Li, 2018) في وضع تصور واضح لفكرة المكتبة الذكية واقترح نهج شامل لبناء المكتبات الذكية، وفقاً للممارسات الحديثة والتقنيات الحديثة، بالاعتماد على مراجعة شاملة للأدبيات والممارسات الموجودة حول بناء المكتبات، وقد ميزت هذه الدراسة بين الأنواع المتشابهة من المكتبات الذكية وتقسيم المفاهيم المرتبطة ببناء المكتبة الذكية إلى ثلاثة أبعاد: التكنولوجيا والخدمة والإنسان. كما أظهرت الدراسة أنه يمكن للمكتبات التقليدية أن تتحول إلى مكتبات ذكية من خلال التصميم الاستراتيجي وتنفيذ التقنيات المتقدمة، مثل الحوسبة السحابية، واستخراج البيانات والذكاء الاصطناعي، ولكنها تحتاج أيضاً إلى التفكير في بناء الخدمات، وتنمية المستخدم، وتدريب المكتبيين. وأيضاً أوضحت الدراسة مفهوم المكتبة الذكية وقدمت مبادئ إستراتيجية لتكامل البنى التحتية وبناء الخدمة والتعلم البشري. كما قدمت إرشادات وتوجيهات للمكتبات العامة والأكاديمية الملزمة بأن تصبح مكتبات ذكية.

أشارت دراسة (Schöpfel, 2018) إلى عدة تساؤلات ومنها: هل يمكن للمدينة الذكية تقديم منظور جديد للمكتبات العامة والأكاديمية؟ كيف تؤثر المدينة الذكية على المكتبات كأصول ثقافية وعلمية؟ وكيف يمكن للمكتبات المساهمة في تطوير المدينة الذكية؟ قدمت هذه الدراسة نظرة عامة على نماذج المكتبات الحديثة، مثل مركز التعلم أو المكتبة الخضراء، وكشفت عن مدى صلاتها بمفهوم المدينة الذكية، خاصة فيما يتعلق بالدور المركزي للمعلومات وتكامل التكنولوجيا والأشخاص والمؤسسات. من هذه الملاحظة ، يطور البحث الخطوط العريضة لمفهوم جديد للمكتبة الذكية، يمكن وصفه بأربعة أبعاد، أي الخدمات الذكية، والأشخاص الأذكياء، والمكان الذكي، والحوكمة الذكية. ومع ذلك ، فإن مفهوم المكتبة

الذكية لا يشكل نموذجًا أو مشروعًا فريدًا، ولكنه عملية وطريقة لكيفية إنجاز الأشياء. أيضًا، قد لا يكون الذكاء حلاً لجميع مشاكل المكتبة.

أظهرت دراسة (الجابري و العلوي، ٢٠١٩) أنه منذ بداية انتشار الإنترنت في أوائل التسعينات حتى وقتنا هذا حدثت طفرة هائلة في استعمال الإنترنت، حيث دخل الإنترنت في جميع المجالات وتم الربط بين المواقع والأشخاص والمؤسسات والمكتبات من خلاله، كما أشارت الدراسة إلى ظهور نوع جديد من المكتبات وهي المكتبات الذكية التي تعتمد على الإنترنت في ربط كل محتوياتها وأجهزتها وموظفيها ومستفيديها وذلك لتؤدي وظائفها بشكل متكامل ومتجانس

هدفت دراسة كلا من (حمد، العمرو، و الخلايلة، ٢٠١٩) إلى التعرف إلى المكتبات الجامعية في الأردن ومدى إمكانية تحويل مكتبات ذكية كدراسة حالة لمكتبة الجامعة الأردنية. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج منها: وجود وعي كافي للعاملين بالمكتبة بمصطلح المكتبات الذكية وخدماتها وهندستها، وعلى الجانب الآخر متوسط الوعي للعاملين بخدمات المكتبة الذكية؛ مما يترتب عليه وجود صعوبات في تحول مكتبة الجامعة الأردنية إلى مكتبات ذكية.

هدفت دراسة (عبدالزهرة، ٢٠١٩) إلى التعرف على مصطلح إنترنت الأشياء وتطبيقاته في المكتبات وذلك من خلال مشاريع بناء مكتبات ذكية، كما تناولت الدراسة دور المكتبات الذكية وكيفية استخدام التكنولوجيا الحديثة بها لإدارة المعرفة وتبادل المعلومات والخبرات المكتسبة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وقد أشارت الدراسة في توصياتها إلى تقنيات المكتبات الذكية كوسائط متعددة الأشياء لتوفير خدمات معلومات بشكل متزامن ويحدث تلقائيًا.

بينت دراسة (عبد و حسن، ٢٠١٩) أن التطور السريع للتكنولوجيا الحديثة وشبكات الإنترنت والاتصالات أدى إلى ظهور عالم جديد من التكنولوجيا وهو عالم إنترنت الأشياء الذي أصبح من لوازم المجتمعات الحديثة والمتطورة وانتشاره في المجالات المختلفة، مما دعت الحاجة إلى دخوله في عالم المكتبات والمعلومات للاستفادة منه في الخدمات والأجهزة والتقنيات المقدمة من خلاله وخصوصا في المكتبات المتطورة التي تعتمد على الإنترنت في العديد من العمليات كارسال واستقبال البيانات، وقد أشارت الدراسة إلى استخدام بعض تقنيات الإنترنت في المكتبات لجعلها مكتبات ذكية ويتمثل ذلك في استخدام تقنية Beacon (بلوتوث منخفضة الطاقة) معتمدة على الأجهزة اللاسلكية كأداة تساعد المستخدمين على التفاعل مع المكتبة بشكل أفضل، وأوضحت الدراسة كيفية استخدام هذه التقنية واستثمارها في مجال المكتبات ودورها في تسهيل عملية إيجاد الوعاء المطلوب.

هدفت دراسة (صيني، ٢٠١٩) إلى التعرف على المكتبات الذكية، وأهداف وأهميتها، وكيفية التحول نحو خدمات وتطبيقات ذكية في المكتبات الأكاديمية. كما أوضحت الدراسة مدى جاهزية مكتبة الحسن /مكتبة جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا للمكتبة إلى التحول نحو مكتبة ذكية، وقد أظهرت نتائج الدراسة جاهزية المكتبة بدرجة كبيرة للتحول نحو مكتبة ذكية، وذلك نتيجة توفير المطالبات اللازمة لتطبيق التكنولوجيا الحديثة ومن أهمها توافر الشبكات والسيرفرات، والمختصون في مجال انترنت الأشياء وتطبيقاته الذكية. وعلى الجانب الآخر أظهرت النتائج عدم توافر التطبيقات الذكية، والأنظمة المحوسبة القادرة على ربط الإنترنت بالأشياء. واقترحت الدراسة خطة العمل لمساعدة تحول مكتبة الحسن /مكتبة جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا إلى مكتبة ذكية.

اقترحت دراسة (لعجال و موفق، ٢٠١٩) إلى وضع تصورًا للمكتبات المستقبلية، كيف ستكون بعد المكتبات الرقمية؟ وقد قارنت الدراسة بين وضع المكتبات في الماضي ووضعها الحاضر، واثبتت التحول الملحوظ في مختلف المراحل؛ ويرجع ذلك إلى الثورة التكنولوجية. فبعد أن كانت المكتبة نظامًا تقليديًا، تحولت إلى مكتبات محوسبة. كما أشارت الدراسة لنظم الذكاء الاصطناعي وانتشارها وإدماجها في مختلف الوسائل وشتى المجالات، مما دعت الحاجة إلى وضع مقترحًا لوصف مكتبات المستقبل (المكتبات الذكية).

هدفت دراسة (محمد، ٢٠١٩) إلى التعرف على تكنولوجيا المكتبات الذكية المستخدمة في مكتبة الملك عبد العزيز العامة بمدينة الرياض والدور الذي يمكن أن تؤديه في دعم مبادرة مدينة الرياض مدينة ذكية. وقد استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة واعتمد على قائمة المراجعة والملاحظة الشخصية للمسؤولين في المكتبة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية الوصول إلى مكتبة الملك عبدالعزيز العامة وذلك بسبب موقعها المميز في مدينة الرياض، مع وجود إمكانية للتوسع الرأسي في مباني المكتبة وذلك لمواكبة التطورات والتكنولوجيا الحديثة في المكتبة، وعلى الجانب الآخر أوضحت الدراسة أن المكتبة لا تستخدم نظم إدارة المكتبات الحديثة. وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الإسراع في إنهاء الدراسات اللازمة لتطوير مباني المكتبة وتزويدها بتكنولوجيا المباني الذكية، مع تبني أحد نظم إدارة المكتبات الذكية SLMS، وتجهيز قاعة للالتقاء بين المواطنين، وتطوير خدمات المكتبة والتركيز على محور الأمية المعلوماتية و التعليم المستمر.

بينت دراسة (مصلح، ٢٠١٩) القفزة العملاقة التي اتخذها الإنترنت من “إنترنت الاتصالات” إلى “إنترنت الأشياء”، الذي جعل إمكانية توصيل الأشياء ونقل البيانات من خلال الآله وبدون تدخل العنصر البشري، وترتب على هذه القفزة ظهور مصطلح المدن الذكية: وهي تلك المدن المعتمدة على إنترنت الأشياء في كل

الجوانب، ومن ثم ظهر المكتبات الذكية لتحسين الخدمات وتطويرها، وقد تناولت الدراسة تقنية إنترنت الأشياء وكيفية استخدامها في المكتبات لإمكانية التحول المكتبات إلى مكتبات ذكية، مع توضيح كيفية عمل مرحلة البنية التحتية من خلال تقنيات وأجهزة إنترنت الأشياء، كما أظهرت الدراسة الشروط التي يجب أن تكون عليها المكتبات في طريق تحولها إلى مكتبات ذكية، بحيث ستحول هذه التقنية جميع الأشياء والكيانات الصامتة في المكتبة إلى أشياء متكلمة تقدم تقارير وإشارات لمساعدة متخذي القرار في المكتبة لسرعة وسهولة مجتمع المستخدمين. كما استعرضت بعض التطبيقات لإنترنت الأشياء في المكتبات ، وأخيرًا أوصت ببعض التوصيات في استخدام إنترنت الأشياء

أولاً: الخوف من عمليات القرصنة وانتهاك الخصوصية وأمن البيانات ويتم ذلك من خلال مشاركة البيانات مع أطراف أخرى.
ثانياً: زيادة تكلفة الاستثمار في تقنيات إنترنت الأشياء من حيث المال والقوى العاملة والوقت.

ثالثاً: تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.

أشارت دراسة (Cox, Pinfield, & Rutter, 2019) إلى الاهتمام المتزايد بالذكاء الاصطناعي (AI) في السنوات القليلة الماضية، لذلك استعرضت الدراسة بعض التصورات للتأثير المحتمل للذكاء الاصطناعي على المكتبات الأكاديمية وطبيعة عملها. واعتمدت على المقابلات الشخصية مع ٣٣ مدير مكتبة وخبراء في التعليم والنشر. وقد حدد الأشخاص الذين تمت مقابلتهم بناءً على مشاهدتهم لتأثيرات الذكاء الاصطناعي في البحث واكتشاف الموارد، والنشر العلمي والتعلم، كما تم تحديد عدد من الأدوار المحتملة للمكتبات الأكاديمية مثل اكتساب البيانات وتنظيمها، واكتساب أدوات الذكاء الاصطناعي، وبناء البنية التحتية، ومساعدة تصفح المستخدمين، ومحو الأمية المعلوماتية. كما أشارت الدراسة إلى التوقعات الحالية حول تأثير الذكاء الاصطناعي على المكتبات الأكاديمية. وقد اقترح من خلال الدراسة نموذج للمكتبة الذكية لدراسة التأثير المحتمل للذكاء الاصطناعي على المكتبات .

ناقشت دراسة (Gul & Bano, 2019) التقنيات الناشئة والمبتكرة التي تتكامل معاً لتشكيل مكتبات ذكية. المكتبات الذكية هي مكتبات الجيل الجديد ، والتي تعمل مع دمج التقنيات الذكية والمستخدمين الأذكى والخدمات الذكية. وأكدت الدراسة أن المكتبات الذكية أصبحت أكثر ذكاءً مع التقنيات الذكية الناشئة، مما يعزز قدراتها في العمل ويرضي المستخدمين منها. وقد أدى تطبيق التقنيات الذكية في المكتبات إلى سد الفجوة بين الخدمات التي تقدمها المكتبات والاحتياجات المتغيرة والمتنافسة للبشر. كما بينت الدراسة التقنيات الذكية الناشئة في المكتبات الذكية وكيف

تؤثر على كفاءة المكتبات من حيث المستفيدين والخدمات والتكامل التكنولوجي. بالإضافة إلى ذلك أوضحت التقنيات الحالية في إعدادات المكتبة الذكية من أجل العمل الفعال لإعدادات المكتبة.

هدفت دراسة (Duncan, 2021) التعرف على مفهوم المكتبات الذكية وتقديم لمحة عامة عن المكتبات الذكية أو المكتبات التي تعتمد على التكنولوجيا وتطويرها من أجل تعزيز الوصول إلى المعلومات ونشرها ومصادر المعلومات وتقديم الخدمات في المكتبات الكاربيبية. وقد أبرزت الدراسة أن هذا التقدم التكنولوجي لم يبدأ بعد بشكل كامل في المكتبات الأكاديمية في منطقة البحر الكاربيبي بسبب نقص الموارد المالية والتكنولوجية والتنظيمية. كما أوضحت أنه يتم تعزيز جوانب معينة من أتمتة المكتبات من خلال إدراج التكنولوجيا.

ناقشت دراسة (Yang, 2021) أنه في عصر الإنترنت اليوم ، حدثت تغييرات كبيرة في أساليب معيشة الأفراد وعملهم ومختلف مجالات الحياة بشكل عام. في ظل هذه الخلفية الاجتماعية، يجب تعديل اتجاه التطوير المستقبلي للمكتبات لمواكبة العصر، ويجب أن تكون التقنيات الجديدة مثل الذكاء الاصطناعي مدفوعة لبناء تطوير ذكي، مع استثمار البيانات الضخمة كنقطة اختراق، وقد أوضحت الدراسة المشكلات الحالية التي تواجهها المكتبات الصينية في عملية البناء الذكي، وتطرح إجراءاتها المضادة من جوانب موارد المعلومات، ووضع إدارة الخدمة، والقدرة التقنية.

بينت دراسة كلا من (Bi, Wang, Zhang, Huang, & Wu, 2022) أنه مع الطفرة التي شاهدها عالمنا في تقنيات الذكاء الاصطناعي (AI) وإنترنت الأشياء (IoT) ، فجد الكثير من الأجهزة الذكية مترابطة مع بعضها البعض ويتم تطبيقها بعمق في المجتمع البشري، وقد أدى هذا الازدهار إلى تحسين الخدمة العامة والإدارة بشكل كبي، والتي كانت تستند تقليدياً إلى العمل اليدوي. ولكن في الوقت الراهن، تبنت المكتبات حقبة "المكتبات الذكية" التي تم تمكينها بواسطة الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء. وفي هذا الصدد ألقت الدراسة نظرة عامة شاملة على التقنيات القائمة على الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء في ثلاثة جوانب أساسية: الخدمة الذكية والاستدامة الذكية والأمن الذكي. ثم سلطت الضوء على الاتجاه نحو المكتبات الذكية في المستقبل.

أشارت دراسة كلا من (Chen & Hao, 2022) أنه في عصر المعلومات يلعب الابتكار والتطوير السريع لتكنولوجيا المعلومات دورًا داعمًا هامًا في نشر المعلومات واستخدامها، لكونها مركزًا مهمًا لمصادر المعلومات والمعرفة الأدبية، وتقدم المكتبة أيضًا تقنيات متقدمة لتحسين خدماتها وأدوارها. وعلاوة على ذلك، شرحت الدراسة كيفية تطوير المكتبة الذكية والتكنولوجيا المستخدمة في هذا السياق

مع تحليل كيفية تطبيقها، كما درست كيفية بناء إطارًا للمكتبة الذكية مع تقديم بعض الاقتراحات في ذلك

أوضحت دراسة (Su & Chen, 2022) أن النظم الذكية حاليًا تسعى إلى مساعدة المكتبات الرقمية لتقديم خدماتها للمستخدمين بطريقة ذكية، وتساعد في الوصول للمعلومات وتقديم خدمات المعرفة، وذلك مقارنةً باليات عمل غرفة القراءة الرقمية، ولكن نجد في ذلك العديد من العقبات وأهمها الافتقار إلى التخطيط والبرمجيات، والقيود المفروضة على استيراد المعدات، وعدم كفاية الموظفين المهرة، ونقص المعايير، ورفض التعاون. كما قدمت الدراسة تقنية حركة العين (EMT) لنظام خدمة المعلومات الذكي للمكتبة الذكية (SL) استنادًا إلى نقاط قوة الواقع الافتراضي (VR) كنظام آلي لإدارة المكتبات من أجل توفير التكاليف وزيادة الإنتاج. تُعرف تقنية EMT التي يمكنها تحديد مظهر الشخص ومراقبة شيء ما للنظر إليه في الوقت الفعلي على أنها تقنية يمكن ارتداؤها. يتم تحويل موضع المجال البصري ونواقل النظرة لكل عين إلى دفق بيانات يتضمن أصل التركيز. قد يمكن أمناء المكتبات من إدارة معظم عمليات المكتبة؛ باختصار، يتيح لهم هذا النظام تتبع جميع معاملات كتبهم. لقد تطور البحث في تقنية EMT-SL في نظام المكتبات الذكي إلى الحد الذي يمكن لجمهور أوسع استخدامه. ونتيجة لذلك، من المتوقع أن يرتفع معدل تتبع العين في غرف القراءة وأبحاث علوم المعلومات في المستقبل؛ مع تقدم الواقع الافتراضي، يتم تجربة نمذجة الصور التي تم إنشاؤها بواسطة الكمبيوتر من خلال أجهزة كهربائية خاصة، ويمكن للناس أن يكونوا مرئيين في مناحات مختلفة باستخدام الواقع الافتراضي التقليدي والواقع المعزز.

أظهرت دراسة (Xu K. , 2022) أن الخدمات المقدمة في عصر "المكتبة الذكية" لا تشمل فقط التطبيقات البسيطة مثل إنشاء الشبكات والحوسبة السحابية ولكن أيضًا الخدمات الشاملة من خلال إدراك سلوك المستخدم، واختراق الزمان والمكان. في الوقت نفسه، هناك أيضًا بعض المشكلات التي ظهرت في خدمة المكتبة الذكية الحالية وبحوث الإدارة. لذا قدمت الدراسة حلاً لخدمة المكتبة الذكية والإدارة القائمة على إنترنت الأشياء معتمده على المنهج التجريبي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن إطار عمل المكتبة الذكي الخاص بهم يتمتع بكفاءة أعلى في إدارة المكتبات، ويحسن معدل استعارة القراء، ويقلل من تكلفة الصيانة اليومية للمكتبة.

المحور الثالث: المباني الذكية وتطبيقها في المكتبات

تحدثت دراسة (So & Wong, 2002) أنه في أواخر عام ١٩٩٩ م، تم نشر دراسة حول تعريف جديد للمباني الذكية بآسيا. وقد تم اعتماد هذا التعريف لاحقًا من قبل المعهد الآسيوي للمباني الذكية باعتباره التعريف الرسمي للمباني الذكية (IBs) تم تصنيف متطلبات المستخدمين إلى تسع وحدات نوعية للبيئة، وتمثل هذا

التعريف في أنه طريقة شاملة وكمية لتقييم IBs، ومؤشر البناء الذكي (IBI) ، ولا سيما للمباني الصديقة للبيئة في الولايات المتحدة وهونغ كونغ، وتشتمل المباني الذكية على أربعة عناصر أساسية، وهي هيكل المبنى وأنظمة البناء وخدمات البناء وإدارة المباني. كما أوضحت الدراسة أوجه القصور في المنهجية الحالية ومجال التحسين، وقد ركزت الدراسة على مفهوم واستخدام IBI .

ذكرت دراسة (Xu W. X., 2008) أن المباني الذكية أصبحت اتجاهًا هامًا في تطوير المباني من أجل استمرارية تقديمها لأدورها في عصر المعلومات. وتعد أزمة الطاقة هي أكثر خطورة بالنسبة للعالم اليوم، يصبح توفير الطاقة في المبنى أكثر أهمية. بشكل عام ، تستهلك الطاقة في بناء الأعمال. وفقًا لذلك، فإن نتائج الدراسة لها معنى توجيهي لتوفير الطاقة والكهرباء لمعدات (HVAC) التدفئة والتهوية وتكييف الهواء التي تستهلك الطاقة والكهرباء بشكل كبير في المبنى عندما تستثمر وحدات البناء وشركات تكامل الأنظمة في BAS . تم تقديم بنية التطبيقات ومزايا نظام أتمتة المباني على أساس (BAS) في المباني الذكية BAS هو نظام تحكم موزع مع تحكم لامركزي وإدارة مركزية. وتناولت الدراسة بشكل أساسي كيفية التحكم في نظام تكييف الهواء، كما ناقشت بشكل ملموس النهج الرئيسي لنظام التحكم في توفير الطاقة، وتحلل اختيار استراتيجيات التحكم، ومبدأ العمل وطريقة الإشراف على نظام تكييف الهواء في BAS من وجهة النظر الهندسية، كما شرحت عناصر التحكم في توفير الطاقة في تكييف الهواء، والمبدأ الرئيسي والهيكل الجماعي لتكوين النظام، مع توضيح بعض مفاهيم التصميم التي يجب أن يتبعها مشروع نظام التحكم في توفير طاقة تكييف الهواء.

ذكرت دراسة (Vakilinezhad, Mofidi, & Faizi, 2010) تاريخ موجز للمواد الذكية وتطبيقاتها المتاحة في صناعة أتمتة المباني، مما يوفر رؤية مستقبلية حول كيفية التعامل مع مثل هذه "المباني الذكية". هذا هو المكان الذي تصبح فيه التكنولوجيا ذات قيمة في الهندسة المعمارية المستقبلية نظرًا لإمكانية استخدامها لتوفير الراحة والكفاءة والاستدامة. ومن أجل تنفيذ ذلك ظهرت الكثير من المخاوف، لذلك اهتمت الدراسة بمناقشة العقبات والعواقب الناتجة جراء هذا .

هدفت دراسة (Albrechtslund & Ryberg, 2011) إلى التعرف على كيفية تصميم المبنى الذكي. وقد اقترحت الدراسة أن يتم تصميم المبنى الذكي بشكل مثالي كبيئة رعاية؛ حيث تتكيف أجهزة الكمبيوتر مع احتياجات الوجود البشري. وكذلك التركيز على كيفية تأثير المباني الذكية على البيئة، مع مناقشة تأثير فقدان الخصوصية في المباني المصممة من خلال تقنيات المباني الذكية.

أشارت دراسة (Buckman, Mayfield, & Beck, 2014) إلى زيادة ظهور بعض المباني غير المحلية المستخدم فيها التكنولوجيا المتقدمة وأنظمة التحكم،

والتي تم تصنيف العديد منها على أنها ذكية. وعليه استعرضت الدراسة نطاق المباني الذكية والتعريفات الحالية المتاحة للمباني الذكية لتشكيل تعريف واضح لكل من المباني الذكية والأكثر ذكاء (Intelligent Smart). وقد حددت هذه التعريفات الحدود بين المبنى الذكي والمبنى الذكي (الأكثر تقدماً). يتم تحديد الحد الأعلى للمبنى الذكي من خلال (التطوير المستقبلي) للمبنى التنبؤي. كما ركزت الدراسة على قطاع البناء غير المحلي من خلال توفير التوجيه والمقترحات، فضلاً عن توفير منصة يمكن أن يستند إليها قدر كبير من العمل الفني.

أظهرت دراسة (بوقشبية، ٢٠١٨) واقع مبنى المكتبة العمومية للمطالعة الرئيسية لولاية عنابة، وذلك من خلال البناء والهندسة ومدى تأثره بالتكنولوجيات الحديثة من خلال محاولة التعرف على مختلف الفضاءات والمصالح المكونة لهذا المبنى، وكذا تحديد أهم الفضاءات الحديثة أو الرقمية التي تعكس التطورات التكنولوجية، كما اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى أن المباني الذكية تقوم أساساً على مبدأ الاقتصاد والتحكم في مختلف الطاقات، وعليه قدمت الدراسة نموذجاً ميدانياً لمفهوم جديداً في هندسة مباني المكتبات، وهي "المباني الذكية".

أوضحت دراسة (Bradley, Tomlin, & Mathews, 2018) أن تقنية "إنترنت الأشياء" تقدم في الوقت الراهن صورة أوسع لمفهوم المكتبة وتطور مبانيها، حيث يُستخدم حالياً مجموعة من التطبيقات المستندة إلى أجهزة الاستشعار تساعد في ذلك، فأصبح الآن "مفهوم المكتبة" ليس فقط مجرد توفير مساحات للأفراد للتعلم والعمل، فالمباني الذكية تستخدم بنية تحتية ذكية مدفوعة بشبكة متكاملة من الأنظمة والتحليلات، وبالمثل، فإن بناء بنية تحتية ذكية للمكتبات يتطلب رؤيتها بشكل كلي، مثل كائن حي في حالة تدفق مستمر، وهناك الكثير من المكتبات الجامعية بدأت في هذا المسار، ولكن التطور في ذلك يسير بخطى ليست بواسعة نظراً لأن تقنية إنترنت الأشياء مازالت في مرحلة مبكرة، ولأن هدفها أعمق من مجرد تحقيق فهم أفضل لمباني المنشآت وتحسين الخدمات للمجتمعات .

أظهرت دراسة كلا من (Xie Y. , Liu, Zhu, Chong, & Shi, 2019) أنه عند دمج العناصر الذكية التي توفرها التقنيات الناشئة، تواجه المكتبات تحديات التجديد التكنولوجي والحفاظ على تشغيلها باستخدام هذه التقنيات. ونظراً لأهمية المكتبة الذكية، فهناك حاجة إلى تقنيات جديدة في بناء مكتبات جديدة أو تجديد المكتبات الحالية. وقد اقترحت الدراسة نظام تحذير من المخاطر لبناء المكتبة أو تجديدها في جانب إدارة المخاطر، يتكون النظام المقترح القائم على إنترنت الأشياء (IoT) من مستشعرات تراقب تلقائياً حالة المواد والمعدات وأنشطة البناء في الوقت الفعلي. يتم تطبيق تقنيات الذكاء الاصطناعي. كما يمكن للنظام المقترح بسهولة تتبع

تدفق المواد وتصور عمليات البناء. أظهرت التجربة أن النظام المقترح يمكنه اكتشاف ومراقبة وإدارة المخاطر بشكل فعال في مشاريع المباني الذكية بما في ذلك إنشاء المكتبات. وبالمقارنة مع أنظمة التحذير من المخاطر الحالية، يتطلب النظام المقترح القائم على إنترنت الأشياء بيانات أقل لعمل تنبؤات ديناميكية. ويمكن تطبيق النظام المقترح على مباني المكتبات الجديدة أو تجديد المكتبات الحالية.

هدفت دراسة (البحيري، ٢٠٢١) إلى التعرف على كيفية تحقيق آليات دمج أنظمة التشغيل والتحكم الآلي في المباني في عملية تصميم مباني المكاتب في مصر. وقد تم التعرف على التقنيات والمعالجات التكنولوجية والشروط الواجب توافرها في المباني الذكية وكيفية العمل عليها، وكذلك أشارت الدراسة إلى بعض المعايير الدولية وبروتوكولات لأنظمة التحكم والأتمتة الذكية للبيانات، بالإضافة إلى رصد بعض نماذج المباني الذكية محلياً وعالمياً وتحليلها ومعرفة التقنيات المستخدمة بها. علاوة على ذلك، دراسة آليات تطبيق المباني الذكية في المباني الإدارية المصرية، وقد ركزت الدراسة في شرح محددات التصميم والمتطلبات الواجب توافرها فب المباني لتتحول إلى مباني ذكية.

أظهرت دراسة (Xiao, 2021) أنه من المستحيل أن تتفصل عملية تطوير الصناعات الاستراتيجية الناشئة عن دعم وضمان موارد المعلومات. يمكن أن يؤدي التأثير المضاعف لموارد المعلومات إلى تعزيز الابتكار المستقل للصناعة والقدرة التنافسية الدولية. وفي ظل خلفية التطوير الشامل للصناعات الاستراتيجية الناشئة وتسريع بناء التخصصات المهنية الناشئة في الجامعات، يعد البناء الذكي للمكتبات الجامعية خياراً لا مفر منه. هدفت الدراسة إلى تحليل ضرورة البناء الذكي للمكتبات الأكاديمية للصناعات الاستراتيجية الناشئة، وبناء نموذج نظام جديد للمكتبات الذكية في الجامعات، واقتراحت الدراسة تنمية مجموعات ذكية لتحسين معرفة القراءة والكتابة الذكية، واستخدام التكنولوجيا الذكية للاستفادة من الطاقة الحركية الجديدة للجامعات والمكتبات، كذلك هدفت إلى تعزيز مسار البناء لطرق جديدة للابتكار في إدارة الفضاء وتطوير المدن الذكية.

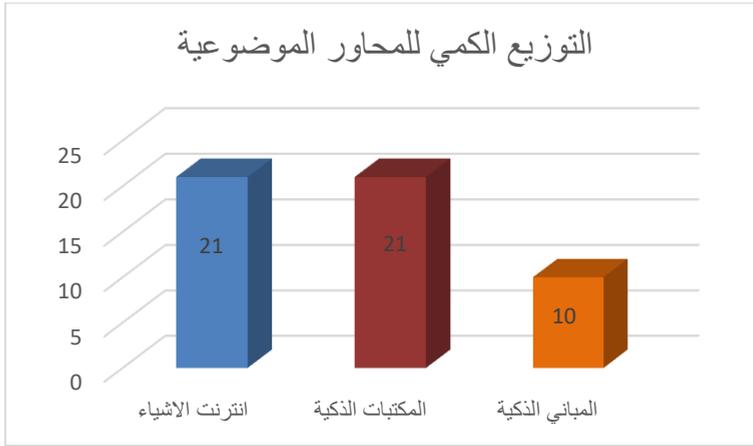
١ النتائج المرتبطة بالمسح الكمي للمراجعة العلمية

١.١ المحاور الموضوعية المستخدمة في المراجعة العلمية

استخدمت ثلاثة محاور موضوعية أساسية لجمع كل ما كتب في الإنتاج الفكري عن موضوع البحث، وفيما يلي عرض لمحاور الموضوعات وعدد مصادرها:

جدول ١ - التوزيع الكمي للمحاور الموضوعية

عدد المصادر	الموضوعات
21	انترنت الاشياء
21	المكتبات الذكية
10	المباني الذكية
52	الاجمالي



رسم توضيحي ١ - التوزيع الكمي للمحاور الموضوعية

تناول الجدول السابق أن هناك ثلاثة محاور موضوعية استخدمت داخل المراجعة العلمية، وأن أكثر محورين درس فيهما إنترنت الأشياء وتقنياته، والمكتبات الذكية؛ وذلك لأهميتهما مع تعدد التطبيقات في إنترنت الأشياء والمكتبات الذكية وخدماتها وتعدد نقاط البحث فيهم، أما عن محور المباني الذكية فيرجع قلة الكتابة فيه إلى حداثة الموضوع، وعدم الدراية الكافية بتلك التقنية في مجتمعنا العربية.

١.٢ سنوات النشر

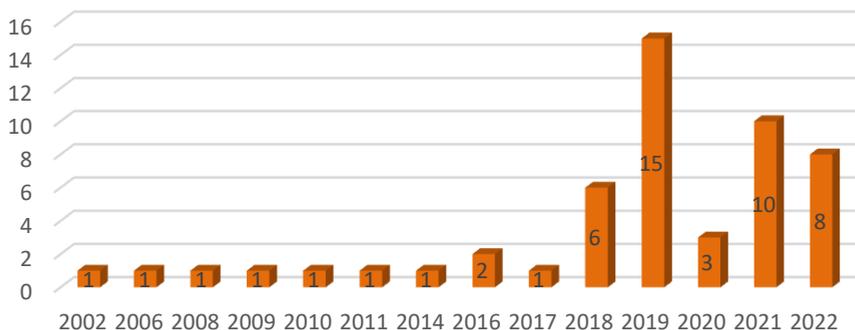
غطت سنوات النشر ما كُتب في الإنتاج الفكري لموضوع البحث منذ عام ٢٠٠٢ إلى ٢٠٢٢م، وفيما يلي عرض لسنوات النشر المغطاة:

جدول ٢ - التوزيع الكمي لسنوات النشر

عدد المصادر	سنوات النشر
1	2002
1	2006
1	2008
1	2009

1	2010
1	2011
1	2014
2	2016
1	2017
6	2018
15	2019
3	2020
10	2021
8	2022
52	الاجمالي

التوزيع الكمي لسنوات النشر



رسم توضيحي ٢ - التوزيع الكمي لسنوات النشر

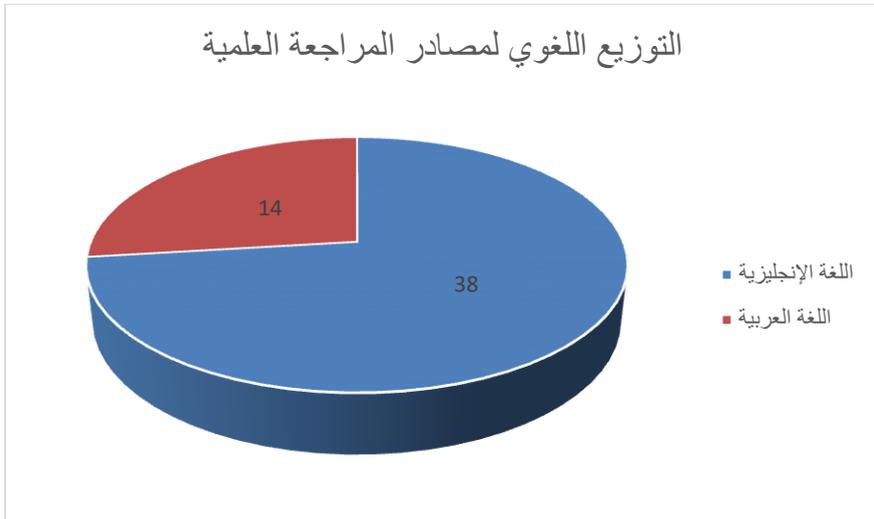
أظهر الجدول السابق تغطية سنوات النشر منذ عام ٢٠٠٢م حتى ٢٠٢٢م، ويُعد أكثر السنوات المغطاة لموضوع البحث هي ٢٠١٩م، ٢٠٢١م ثم يليهم ٢٠٢٢م، ويرجع كثرة التغطية في تلك السنوات إلى أنه بدأ التعرف على أهمية تطبيق تقنيات إنترنت الأشياء في المكتبات ومبانيها في العديد من الدول ودراستها وظهور إنتاج فكري لها، مع اقامة بعض المؤتمرات التي تناقش موضوع تطبيقات إنترنت الأشياء والمكتبات الذكية ومبانيها الذكية، أما عن سنوات النشر الأقل تغطية فيوجد العديد من سنوات النشر لا يوجد بها غير مصدر واحد فقط ويرجع ذلك إلى قلة الدراية الكافية بأهمية تلك التطبيقات في ذلك الوقت.

١.٣ لغة التغطية

اعتمدت المراجعة العلمية على اللغة العربية، واللغة الانجليزية فقط، وفيما يلي عرض للغات المستخدمة وعدد مصادرها:

جدول ٣ - التوزيع اللغوي لمصادر المراجعة العلمية

اللغة	عدد المصادر
اللغة الإنجليزية	38
اللغة العربية	14
الاجمالي	52



رسم توضيحي ٣ - التوزيع اللغوي لمصادر المراجعة العلمية

من الجدول السابق يتضح أن هناك لغتين اعتمدت عليهما في عمل المراجعة العلمية: اللغة العربية لأنها اللغة المستخدمة في موضوع الدراسة ولأهمية الدراسة بها في بلادنا العربية لكونها اللغة الأم، كما اعتمد على اللغة الانجليزية للتعرف على ما وصلت إليه الدول المتقدمة في هذا المجال للاستفادة منه.

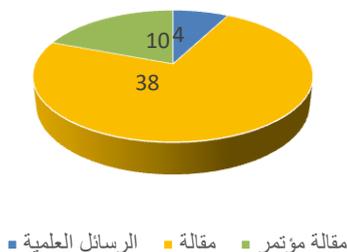
أشكال مصادر المعلومات

رصدت المراجعة العلمية ثلاثة أشكال لمصادر المعلومات لجمع بياناتها، وفيما يلي توضيح للأشكال المستخدمة وعدد المصادرها

جدول ٤ - التوزيع الكمي لأشكال المصادر

عدد المصادر	اشكال المصادر
38	مقالة
10	مقالة مؤتمر
4	الرسائل العلمية
52	الاجمالي

التوزيع الكمي لأشكال المصادر



رسم توضيحي ٤ - التوزيع الكمي لأشكال المصادر

رصد الجدول السابق أن هناك ثلاثة أشكال لمصادر المعلومات اعتمدت عليهم داخل المراجعة العلمية، وأن أكثر شكل مستخدم المقالات العلمية؛ ويرجع ذلك إلى حداثة الدراسات بهم، وكثرة المجلات المحكمة والدويات العلمية الأجنبية والعربية المرصودة في العديد من قواعد البيانات العالمية والعربية، التي يتم من خلالها دراسة الموضوعات الحديثة ونشرها التي لم يسبق دراستها من قبل كدراسة مباني المكتبات الذكية، مع وجود العديد من التوصيات بالاهتمام بتلك التقنية وتطبيقها في المكتبات، وأيضا تحول المكتبات إلى مكتبات ذكية، ويلى ذلك أعمال المؤتمرات ووجود أكثر من مؤتمر يناقش موضوعات تطبيقات إنترنت الأشياء وضرورة اشتراك قطاع المكتبات فيه. وأخيرا الرسائل العلمية تقل الدراسة بها لحدثة الموضوع، مع عدم وجود دراية كافية عند بعض الباحثين في مجتمعاتنا العربية بتطبيقات إنترنت الأشياء.

الخاتمة

تتضمن الخاتمة النتائج والتوصيات التالية:

١.٤ النتائج

١. كشفت المراجعة عن ضرورة الأهتمام بموضوع مباني المكتبات الذكية، مع توضيح دور المكتبات الذكية ومدى تأثيره في عملية تقديم خدمات أفضل للمستفيدين.
٢. بينت المراجعة العلمية أن أكثر الدراسات التي حظيت بأكثر عدد من نتائج البحث كانت محورين إنترنت الأشياء وتقنياته، والمكتبات الذكية كمؤشر هام لإبراز أهمية المحورين لدى الباحثين، مع تعدد نقاط البحث فيهم، بينما كان أقل محور هو مباني المكتبات الذكية ويرجع قلة الكتابة فيه إلى حداثة الموضوع، وعدم الدراية الكافية بتلك التقنية في مجتمعتنا العربية
٣. أوضحت المراجعة العلمية أيضا أن الإنتاج الفكري الأجنبي في تطبيقات إنترنت الأشياء، والمكتبات الذكية ومبانيها الذكية يسبق الإنتاج الفكري العربي في البحث.
٤. أظهرت المراجعة أيضا ضرورة الأهتمام بإنترنت الأشياء وتقنياته وكيفية الاستفادة من تلك التقنيات لتحول المكتبات ومبانيها إلى مكتبات ومباني ذكية.

١.٥ التوصيات

- في ضوء ما توصلت إليه نتائج المراجعة العلمية، فتوصي الباحثة ببعض التوصيات:
١. ضرورة الأهتمام بتقنيات إنترنت الأشياء وتطبيقها في مجال المكتبات والمعلومات.
 ٢. توجه المكتبات إلى التحول نحو المكتبات الذكية لتقديم أفضل الخدمات.
 ٣. تشجيع الدولة على الأهتمام ببناء أبنية ذكية في جميع القطاعات، وعلى وجه الخصوص قطاع المكتبات وتحول أبنيتها إلى مباني ذكية
 ٤. توعية أخصائيو المكتبات بالخدمات المقدمة من قبل المباني الذكية
 ٥. ضرورة عمل دراسات وأبحاث تدرس فيها مباني المكتبات الذكية

المصادر

- البحيري، المعتز بالله محمد عبد الهادي. (٢٠٢١). "دمج آليات الأنظمة الذكية في تصميم المباني الإدارية في مصر"، رسالة دكتوراه غير منشورة. المنوفية: جامعة المنوفية. كلية الهندسة. قسم الهندسة المعمارية.
- الجابري، سيف ، و العلوي، إيمان. (٢٠١٩). انترنت الأشياء وتطبيقاتها في المكتبات الذكية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (انترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات. (520-530) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.
- جمعه، خالد السعيد عزت. (٢٠٢١). تطبيقات إنترنت الأشياء في المكتبات: دراسة تحليلية لنماذج التجارب العالمية مع وضع آلية للتطبيق في المكتبات الأكاديمية بمملكة البحرين"، رسالة ماجستير غير منشورة. بنها: جامعة بنها. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.
- حمد، فاتن ، العمرو، رزان ، و الخلايلة، مهدي. (٢٠١٩). المكتبات الجامعية في الأردن نحو مكتبات ذكية دراسة حالة لمكتبة الجامعة الأردنية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (انترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات. (386-400) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.
- عبدالزهرة، أحمد ماجد. (٢٠١٩). إنترنت الأشياء ودوره في ذكاء المكتبات - دراسة وصفية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (انترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات. (20-42) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.
- أبو صيني، بيان صالح. (٢٠١٩). مدى جاهزية المكتبات الأكاديمية في الأردن للتحويل نحو مكتبات ذكية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (انترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات. (299-322) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.
- عبد، بهاء طالب، و حسن، حسنين احمد (٢٠١٩). إنترنت الأشياء مستقبل المجتمعات المرتبطة بالإنترنت إدارة المعرفة: المكتبات الذكية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (انترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات

الإنترنت المترابطة) (الصفحات 298-290 pp أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.

لعجال، حمزه ، و موفق، عبد المالك. (٢٠١٩). التوجه نحو المكتبات الذكية: دراسة استشرافية لنظم مكتبات المستقبل. مجلة ببليوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، ١ (٢)، pp. 166-178.

بوعنقاء، سعاد. (٢٠١٩). تطبيقات انترنت الأشياء في المكتبات ومراكز المعلومات: الأفاق والتحديات. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات 6- pp. 19) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.

بوقشبية، ياسمين. (٢٠١٨). التكنولوجيات الحديثة ودورها في هندسة مباني المكتبات الذكية : دراسة تحليلية لمبنى مكتبة المطالعة الرئيسية لولاية عنابة. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية (٥٠)، PP. 146 - 166.

قناوى، مريم السيد عبد الرحمن محمد. (٢٠٢١). "تأثير تطبيق إنترنت الأشياء في المكتبات: دراسة حالة مكتبة الإسكندرية"، أطروحة دكتوراه غير منشورة. الاسكندرية: جامعة الإسكندرية. كلية الآداب. قسم المكتبات والمعلومات.

عبدالله، أحمد. (٢٠١٩). إنترنت الأشياء في المكتبات ومؤسسات المعلومات : الفرص والتحديات. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات 6- pp. 19) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.

محمد، علي عبدالمحسن علي. (٢٠١٩). تكنولوجيا المكتبات الذكية ودورها في دعم إقامة المدن الذكية: دراسة حالة لمكتبة عبدالعزيز العامة بمدينة الرياض. المجلة الدولية لعلوم المكتبات والمعلومات، ٦ (١)، PP. 174- 211.

مصلح، وسام يوسف. (٢٠١٩). تقنية انترنت الأشياء: الطريق للتحول للمكتبات الذكية. مؤتمر ٢٥ لجمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج (إنترنت الأشياء: مستقبل مجتمعات الإنترنت المترابطة) (الصفحات 704-726) أبو ظبي: جمعية المكتبات المتخصصة.

معجم مصطلحات التقنية. (٢٠٢٠). السعودية: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي. (٢٠٢٢). معجم المصطلحات التقنية. الرياض: الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي.

- Alagumalai, E., & Natarajan, R. (2020). Internet of Things and Libraries: An Empirical Study of Selected Educational Institutions in United Arab Emirates. *Library Philosophy and Practice*, pp.1-7.
- Alam, T. (2021). Cloud-Based IoT Applications and Their Roles in Smart Cities. *Smart Cities*, 4(3).
- Albrechtslund, A., & Ryberg, T. (2011). Participatory Surveillance in the Intelligent Building. *Design*, 27(3), p35-46.
- Bansal, A., Arora, D., & Suri, A. (2018). Internet of Things: Beginning of New Era for Libraries. *Library Philosophy and Practice*.
- Baryshev, R. A., Verkhovets, S. V., & Babina, O. I. (2018). The smart library project: Development of information and library services for educational and scientific activity. *The Electronic Library*, 36(3), pp. 535-549.
- Bi, S., Wang, C., Zhang, J., Huang, W., & Wu, B. (2022). A Survey on Artificial Intelligence Aided Internet-of-Things Technologies in Emerging Smart Libraries. *Sensors*, 22(8).
- Bradley, J., Tomlin, P., & Mathews, B. (2018). Building Intelligent Infrastructures: Steps toward Designing IoT-Enabled Library Facilities. In *Library Technology Reports* (Vol. 54, pp. pp.23-27). Chicago: ALA.
- Buckman, A., Mayfield, M., & Beck, S. (2014). What is a Smart Building? *Smart and Sustainable Built Environment*, 3(2), pp. 92-109.
- Cao, G., Liang, M., & Li, X. (2018). How to make the library smart? The conceptualization of the smart library. *The Electronic Library*, 35(5), pp. 811-825.

- Chen, X., & Hao, Q. (2022). Research on Internet of Things Context-Aware Information Fusion Technology for Smart Libraries. *Scientific Programming*, pp.1-9.
- Conti, J. (2006). The Internet of things. *Communications Engineer*, 6(4).
- Cox, A. M., Pinfield, S., & Rutter, S. (2019). The intelligent library: Thought leaders' views on the likely impact of artificial intelligence on academic libraries. *Library Hi Tech*, 37(3), pp.418-435.
- Duncan, A. S. (2021). Opportunities for academic smart libraries in the Caribbean. *Library Hi Tech News*, 38(5), pp. 9-12.
- Griffey, J. (2018). *Library Spaces and Smart Buildings: Technology Metrics and Iterative Design*. Chicago: ALA.
- Gul, S., & Bano, S. (2019). Smart libraries: an emerging and innovative technological habitat of 21st century. *The Electronic Library*, 37(5), pp. 764-783.
- Harrod's Librarians' Glossary and Reference Book*. (n.d.).
- Igbinovia, M. O., & Okuonghae, O. (2021). Internet of Things in contemporary academic libraries: application and challenges. *Library Hi Tech News*, 38(5), pp. 1-4.
- IGI Global - publisher*. ([2018]). Retrieved from <https://www.igi-global.com/dictionary/>
- Kaushik, A. (2019). Perceptions of library and information science professionals towards Internet of Things (IoT). *Library Philosophy and Practice*, pp.1-13.
- Khan, A. U., Zhang, Z., Chohan, S. R., & Rafique, W. (2022). Factors fostering the success of IoT services in academic libraries: a study built to enhance the library performance. *Library Hi Tech*, 40(6), pp.1976-1995.

- Kulkarni, S., & Dhanamjaya, M. (2017). Smart libraries for smart cities: a historic opportunity for quality public libraries in India. *Library Hi Tech News*, 34(8), pp. 26-30.
- Liang, X., & Chen, Y. (2020). Libraries in Internet of Things (IoT) era. *Library Hi Tech*, 38(1), pp.79-93.
- Licestershire County Council*. (n.d.). Retrieved from <https://www.leicestershire.gov>
- Massis, B. (2016). The Internet of Things and its impact on the library. *New Library World*, 117(3-4), pp. 289-292.
- Najafi, N. S., Asemi, A., Sohrabi, M. C., & Shabani, A. (2019). The Scientific Information Exchange General Model at Digital Library Context: Internet of Things. *Library Philosophy and Practice*, pp. 21-38.
- Noaman, M., Khan, M. S., Abrar, M. F., Ali, S., & Alvi, A. (2022). Challenges in Integration of Heterogeneous Internet of Things. *Scientific Programming*, pp.1-14.
- Sarkar, T. (2022). Internet of Things (IOT) and library services. *Library Hi Tech News*, 39(9), pp. 18-22.
- Schöpfel, J. (2018). Smart Libraries. *Infrastructures*, 3(4).
- So, A. T., & Wong, K. (2002). On the quantitative assessment of intelligent buildings. *Facilities*, 20(5-6), pp. 208-216.
- Su, X., & Chen, N. (2022). Intelligent Information Service System of Smart Library Based on Virtual Reality and Eye Movement Technology. *Scientific Programming*, pp.1-12.
- Tseng, S.-h., & Kuo, P.-d. (2009). A study on the patronage of the intelligent library: The Ximen Intelligent Library of the Taipei public library system. *New Library World*, 110(9-10), pp.410-429.

- Vakilinezhad, R., Mofidi, S. M., & Faizi, M. (2010). Intelligent Building Materials and Systems. *International Journal of Technology, Knowledge & Society*, 6(6), p119-129.
- Mao-Lun و Te-Jen Wang ،Tzu-Hsuan Tsai ،Wen-Chung Tsai Automatic Key Update Mechanism for (٢٠٢٢) Chiang. Lightweight M2M Communication and Enhancement of IoT Security: A Case Study of CoAP Using Libcoap Library †. pp.340-340. (١) ٢٢ ،*Sensors*
- Wójcik, M. (2016). Internet of Things – potential for libraries. *Library Hi Tech*, 34(2), pp. 404-420.
- Xiao, n. n. (2021). The Construction Path of University Smart Libraries Facing Strategic Emerging Industries. *E3S Web of Conferences*, 292. Les Ulis.
- Xie, K., Liu, Z., Fu, L., & Liang, B. (2020). Internet of Things-based intelligent evacuation protocol in libraries. *Library Hi Tech*, 38(1), pp. 145-163.
- Xie, Y., Liu, J., Zhu, S., Chong, D., & Shi, H. (2019). An IoT-based risk warning system for smart libraries. *Library Hi Tech*, 37(4), pp. 918-932.
- Xu, K. (2022). Intelligent Library Service and Management Based on IoT Assistance and Text Recommendation. *Journal of Sensors*.
- Xu, W. X. (2008). "The application of air-condition energy saving technology in intelligent building", unpublished master thesis. United States: Northeastern University.
- Yang, J. (2021). Research on the Construction of Intelligent Library in the Age of Big Data. *IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 693. Bristol.

Zhuang, Y. (2021). Optimization of the Personalized Service System of University Library Based on Internet of Things Technology. *Wireless Communications & Mobile Computing (Online)*.



**التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني المعتمدة في
الجزائر**
**Electronic commerce and electronic payment methods
adopted in Algeria**

إعداد

شنيب فاتن
Sneeb Fatin

تخصص إدارة أعمال - جامعة قسنطينة ٠٢ . عبد الحميد مهري
مخبر المغرب الكبير- الاقتصاد والمجتمع

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340203

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١٠ / ١٩

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ١٠

شنيب، فاتن (٢٠٢٤). التجارة الالكترونية ووسائل الدفع الالكتروني المعتمدة في
الجزائر. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية
والعلوم والآداب ، مصر، ٥(١٤) ، ٨٩ - ١٠٢.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في الجزائر

المستخلص:

أدى التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى جعل العالم بأكمله قرية صغيرة، مما سهل التواصل بين الافراد والشعوب وقُلص الحواجز وقرب المسافات، ومع الاستخدام المتزايد لهذه التكنولوجيا وعلى رأسها الأنترنت أو ما يعرف بالشبكة العنكبوتية وبتزاوجها مع التجارة ظهر ما يسمى التجارة الإلكترونية، حيث وجد المستثمرون الانترنت مكانا خصبا لعدة صناعات يمكن من خلالها تحقيق أرباحا طائلة وغير متوقعة. اضطر المستثمرين نتيجة لاستخدام هذه الشبكة من طرف العملاء إلى استحداث وسائل دفع جديدة تتلائم وطبيعة الشبكة العنكبوتية والتي تعمل على تفعيل التجارة الإلكترونية التي كانت لها الحصة الكبيرة في ظهور وسائل الدفع الإلكترونية خاصة البطاقات البنكية. كما سعت بعض المؤسسات الكبيرة كسونلغاز ومؤسسات النقل والبنوك والاتصالات من أجل تطوير ورفع حجم نشاطها إلى استحداث وسائل دفع حديثة، وبات استعمال النقود الورقية في المعاملات التجارية مستبعدا حيث أصبحت النقود شيء مجرد لا يمكن لمسه، وهكذا يتم اختصار الوقت والتكلفة وتحسين أداء البنوك.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التجارة الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكتروني، البطاقات البنكية.

Abstract :

The development of information and communication technology has made the whole world a small village, facilitating communication between individuals and peoples, deflating barriers, and approximating to distances, and with the increasing use of this technology especially the internet or the so-called spider network. In the trade with the emergence of so-called e-commerce, The Internet is a fertile place for several industries through which to make huge profits and unexpected. As a result, for the use of this network by the customers, investors have been coerced to develop new payments methods that are compatible with the nature of the spider network and which activate the electronic commerce, which had a large share in the emergence of electronic payment methods, especially Bank Cards. In addition, some of the large institutions such as Sonalgaz, transport institutions, banks and telecommunications have sought

to develop and increase their activity to develop modern means of payment; the use of paper money in commercial transactions has become extinct as money has become mere thing can not be touched, thus reducing time and cost and improving the performance of banks.

Keywords: Information and Communication Technology, Electronic Commerce, Electronic Payment Methods, Bank Cards.

مقدمة:

تتميز حياة الانسان بممارسة أنشطة عديدة ترتبط بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، اتسمت بالسرعة ووفرة المعلومات والانفجار المعرفي والتكنولوجي، ونتاجا لهذا التطور ظهرت مصطلحات جديدة تساعد الانسان في تسريع معاملاته. ومن بين هذه المصطلحات الجديدة مصطلح التجارة الالكترونية والتي كانت لها أهم التطورات منذ عام ٢٠١٢ عبر النمو الهائل للشبكات الاجتماعية لاسيما الفايبيوك، Google+، تويتر... وتسعى العديد من الدول إلى تعظيم دور التجارة الإلكترونية ومن المنتظر أن يتعاضد دورها في المستقبل نظرا لتأثيرها الفعال في الأسواق وأداء المؤسسات وقدرتها التنافسية.

والتجارة الإلكترونية، هي عبارة عن تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الأنترنت وشبكات التجارة الأخرى، ومن خلال تبادل البيانات إلكترونيا، وكذا تعديها للحدود الزمانية والمكانية التي تقيد حركة المعاملات التجارية، ويعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من الأمور التي أفرزها التطور التكنولوجي الهائل في مجال الاتصالات، حيث تم استحداث وسائل دفع جديدة تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الالكترونية ، وأصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق الاتصال الهاتفي والالكتروني.

مر نظام الدفع بعدة مراحل بدءا بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، مروراً بالنقود الورقية ووصولاً إلى النقود الكتابية وأصبحت تعرف هذه المراحل بوسائل الدفع التقليدية، ومع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أجبرت المؤسسات على استخدام الوسائل الحديثة للدفع والتي تتلائم وطبيعة الصفقات الالكترونية التي تزامنت مع ظهور التجارة الالكترونية.

مما سبق تتجلى لنا ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها من خلال التساؤل التالي: ما مدى كفاءة وفعالية وسائل الدفع الالكترونية في رواج التجارة الالكترونية في الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية ارتأينا التطرق إلى المحاور التالية:
أولاً: الإطار النظري للتجارة الالكترونية.
ثانياً: مفهوم الدفع الالكتروني ووسائله.
ثالثاً: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني.
رابعاً: طريقة استخدام البطاقة البنكية على الانترنت.
خامساً: أمثلة على الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني على الأنترنت.
أهمية الدراسة:

- دوافع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر؛ وإيجابيات استخدامها.
- التعرف على مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني؛
- تسهيل العمليات البنكية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية؛
- عرض تطبيقات وسائل الدفع من قبل المؤسسات الجزائرية المختلفة.

أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على نظام حديث في التجارة؛
- معرفة الخطط التي تتبناها الجزائر لاعتماد التجارة الالكترونية ومسايرة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي؛
- التعرف على واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر خاصة وفي العالم العربي عامة؛
- محاولة التطرق إلى بطاقات الدفع والسحب الالكترونية الحديثة.
- الكشف عن العلاقة التي تربط التجارة الالكترونية ببطاقات الدفع الالكتروني.

أولاً: الإطار النظري للتجارة الالكترونية

١- ماهية التجارة الالكترونية:

للتجارة الالكترونية العديد من التعاريف يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:
١- التجارة الإلكترونية هي نموذج تجاري تجري فيه المعاملات عبر الشبكات الإلكترونية، معظمها الأنترنت. ويشمل عملية شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات إلكترونيا (Efraim Turban, 2018)
٢- التجارة الإلكترونية هي شراء وبيع السلع والمنتجات والخدمات والأموال من خلال شبكات الكمبيوتر، وخاصة الأنترنت (Alice P. Shemi, 2018, p. 02)
٣- التجارة الإلكترونية هي مفهوم وعملية قوية غيرت بشكل أساسي من حياة الانسان، وهي واحدة من المعايير الرئيسية لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاقتصاد، بالتأكيد يمكن الادعاء بأن التجارة الالكترونية تلغي العديد من القيود المفروضة على الأعمال التجارية التقليدية (Nanehkan, 2013, p. 190)
وتكمن الأهمية العالمية للتجارة الالكترونية في: (Mirela Redžović, 2016, p.

475)

- سهولة الوصول إليها، دون قيود فيما يتعلق بالوقت أو الفضاء. حيث يمكن الوصول إلى التجارة بغض النظر عن مكان المستخدم، طالما أنه يستخدم جهاز الكمبيوتر.
- تكنولوجيا الأعمال الإلكترونية قادرة على توفير سهولة الوصول إلى الموردين والأسعار وشروط شحن أي منتج.
- بسبب وجود التجارة الإلكترونية، أصبحت أسعار المنتجات أقل بفضل التكاليف الأصغر للأعمال التجارية عبر الإنترنت، بالإضافة إلى وجود مجموعة كبيرة من المنتجات.

٢- واقع التجارة الإلكترونية في الجزائر:

بلغت حصة الإنترنت للأفراد في الجزائر ١٨% وحصة الأفراد في بطاقة الائتمان ٦% وبلغ رصيد الجزائر وفقا لمؤشر قيمة التجارة الإلكترونية ٣٢.٣ نقطة من مجموع ١٠٠ نقطة وقد اعتمد التقرير على أربع مؤشرات هي حصة الأفراد المستخدمين للإنترنت، خوادم الإنترنت المؤمنة، حصة بطاقات الائتمان، درجة موثوقية البريد (UNCTAD Technical Notes on ICT for Development , 2016)

ثانيا: مفهوم الدفع الإلكتروني ووسائله:

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن، بدءا بالنقود التقليدية مروراً بالصكوك والشيكات إلى أن تصل في الوقت الحالي بفضل التطور وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكتروني.

١- تعريف الدفع الإلكتروني:

هو ذلك المفهوم الذي يعبر عن نظام متكامل من الأنظمة والبرامج التي تتيحها المنشآت المالية والمصرفية وذلك بهدف جعل عملية الدفع الإلكتروني أكثر سهولة وسلاسة وبطريقة آمنة، وتقوم هذه المنظومة على أساس مجموعة من القوانين والأسس التي تهتم بالحرص على السرية التامة وضمانها للمستخدم.

٢- وسائل الدفع الإلكتروني:

تعتبر البطاقة البنكية من أكثر الوسائل المتداولة نظرا لطبيعتها الإلكترونية المسيرة للتطورات الاقتصادية في العصر الرقمي، وحظيت هذه البطاقة بعنصري الأمان وتوفير الوقت، والتي تسمح بسحب وتلقي الأموال وتصدر من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية أهمها فيزا Visa

internationale، ماستر كارد Master card internationale، أمريكيان اكسبرس American Express، ديتير كلوب Diter Club . ونظرا لتعدد تقسيمات البطاقة الالكترونية تطرقنا إلى الاصناف التالية:

١- البطاقات الائتمانية: Credit Card

ظهرت لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية باسم بطاقات الوفاء ومع التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال جازت على عدة مراحل وصولا إلى بطاقة الائتمان والتي تستخدم في إجراء مختلف العمليات المالية كسواء سلعة أو خدمة ومنها بطاقات فيزا وماستر كارد، كما يستطيع العميل السحب النقدي من هذه البطاقة ضمن سقف محددة وعمولات محددة ولا يشترط وجود رصيد في الحساب وبالتالي تعتبر شكل من أشكال القروض.

وتنقسم هذه البطاقة بدورها إلى: (عباسة، ٢٠١٦، صفحة ٣٤٨)

١-١- بطاقة فيزا كارد: هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية، هذه البطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزاماتها خلال مدة السماح، أو أن يسدد جزءا من الالتزامات خلال هذه المدة وتسديد البقية بعد ذلك، وتعتبر من أكثر البطاقات انتشارا على الاطلاق حيث تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

١-٢- بطاقة ماستر كارد: تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها، تتعامل أيضا مع عدة منشآت ومحلات تجارية، لها عدة أشكال أهمها: ماستر كارد الذهبية، ماستر كارد الفضية، ماستر كارد رجال الأعمال.

١-٣- بطاقة أمريكيان إكسبريس: هي بطاقة ائتمان لكنها غير متجددة، فهي ليست لها حد صرف، ويكون المبلغ الكلي المحمل على البطاقة مستحقا عند نهاية فترة السداد، أي ينبغي تسديد الالتزامات المادية لهذه البطاقة خلال مدة السماح، وبخلاف ذلك فإنه لن يجري تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة، وهي أنواع: الخضراء، الذهبية، والماسية حيث يمنح كل نوع لقطاع معين من الزبائن المستفيدين.

٢- البطاقات غير الائتمانية: هي البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على قرض (ائتمان) وتنقسم إلى:

١-٢- البطاقة المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رسيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة (بناولة، ٢٦/٢٧ أبريل ٢٠١١، صفحة ٠٤)

٢-٢- بطاقة الدفع المسبق: حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يجب سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة أو النقالة (بناولة، ٢٦/٢٧ أبريل ٢٠١١، صفحة ٠٤)

٢-٣- بطاقة الحسم-الصراف الآلي ATM card

وهي البطاقة التي تسمح بخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعها إلى التاجر. يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك، حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات سحب نقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من خلال أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائن (نعيمه، ٢٦/٢٧ أبريل ٢٠١١)

٣- البطاقة الذكية: Smart Card

وهي بطاقة بحجم بطاقة الائتمان بذاكرة أكثر من حيث الشريط المغناطيسي، كما تحتوي البطاقة الذكية من الناحية الفنية معالج مضمن على متنها أي ما يعرف بالرقاقة الذكية (Katherine M. Shelfer, 2002) ، ويتم استخدام المعالج لمعالجة وتخزين مجموعة كبيرة من البيانات والتطبيقات.

٣-١- بعض التطبيقات البارزة للبطاقة الذكية:

تظهر بعض التطبيقات على النحو التالي: (Praveen Kumar Singh,

2018, p. 120)

٣-١-١- التحقق من صحة الهوية: لتخزين المعلومات عن الفرد والتحقق من صحتها. حالياً، هناك عدد كبير من المنظمات والمؤسسات بما في ذلك الحكومة والقطاع الخاص على حد سواء تستخدم البطاقة الذكية لتوسيع التحكم في الوصول لأعضائها / موظفيها فقط بعد التحقق من هويتهم استناداً إلى معلوماتهم الشخصية المخزنة في أجهزتهم الذكية، فالتحقق يجعلها أداة مربحة ليتم تبنيها من طرف كل منظمة محتملة.

٣-١-٢- المصادقة على البيانات: تتم المصادقة على المعلومات المتعلقة بالمستخدم من خلال البيانات المخزنة بالفعل في البطاقة الذكية أو نظام الرمز المعروف أيضاً باسم ترتيب المعرفة المستند إلى هذا الغرض. يتم استخدام أنظمة الرموز بشكل عام في هذه التطبيقات مثل التحقق من جوازات السفر؛ بطاقات الائتمان، رخصة القيادة، إلخ. في حين تتم المصادقة على المعرفة في التطبيقات مع نظام الرموز مثل أرقام PIN.

٣-١-٣- المعاملات المالية: البطاقات الذكية مفيدة للغاية كآداة للمعاملات المالية سواء في التطبيقات التقليدية أو القائمة على الويب. يمكن تخزين القيمة النقدية في البطاقات

الذكية لاستخدامها كبطاقات ائتمان. إن إمكانية دعم كل من المستهلكين والأعمال التجارية مقابل انخفاض معدل المعاملات يوسع من إمكانية تطبيقه في برامج التسويق المستهدفة في الخدمات المالية.

٣-١-٤- قطاع الاتصالات: يقدم الدعم للاتصالات الخلوية الآمنة بمساعدة البطاقات الذكية. توفر التطبيقات والوظائف الجديدة إمكانيات تنزيل في الوقت الفعلي بالبطاقات الذكية. إن بطاقة SIM التي يمنحها مشغلو الخليوي لمشتركيهم واستخدامها لتطبيقات الوسائط المتعددة مثل بطاقات التلفزيون المدفوعة، تعتبر أداة مثمرة للغاية بين الجمهور العادي.

ولكن ما يعيب هذه البطاقة مايلي: (حسبية، ٢٠١٦، صفحة ٤٢)

- الالتزام بحد للصرف أي لا يمكن تنفيذ عمليات ذات مبالغ كبيرة لأن تصميمها خصص للاستخدامات اليومية المحددة.
- خسارة الرصيد الموجود في البطاقة عند فقدانها بحيث لا يمكن تعويضه، مما يعني فقد مال حقيقي برغم عدم تمكن الآخرين من استخدامه، ويتوقع المصرفيون أن التقنية الموجودة في البطاقة الذكية هي أفضل بديل عن النقود الورقية.

٤- بطاقة السحب Debit Card

تصدر بطاقة السحب من قبل بنك يفتح به العميل حسابا جاريا، وتعتبر هذه الوسيلة بمثابة رصيد مدين، وفي حال استخدامها يتم سحب المبلغ من الرصيد المتوفر في الحساب فقط، ولا يمكن استخدامها في حال نفاذ الرصيد , (<http://mawdo3.com> , s.d.)

٥- البطاقة الذهبية: EDHABIA هي بطاقة خصم صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي (EMV يورو باد - ماستركارد - فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية CIB، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، كما أنها تحمل الرقم السري (PIN) وهو عبارة عن أربعة رموز عديدة متتالية تسمح بالتأكد من هوية حامل البطاقة "الذهبية" عند استعمالها على مستوى الشبايك البنكية الآلية، أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي وأيضا بنهائيات الدفع الإلكتروني، زيادة على ذلك تحمل هذه البطاقة رمز التحقق من قيمة البطاقة (CVV2) الذي يتمثل في الأرقام الثلاثة الأخيرة من الكتابة المشفرة الظاهرة على الجهة الخلفية للبطاقة، وهو الرمز المستعمل للتأكد من هوية صاحب البطاقة لإجراء عملية الدفع عن بعد، إلكترونيا (<http://www.tiqannews.com>, s.d.)

٦- البطاقة الممغنطة: Magnetic Stripe Cards وهي البطاقة التي تسمح لحاملها بشراء السلع والخدمات بالحد الأقصى الذي يحدده البنك وتسمى بالبطاقة

الممغنطة لاحتوائها على شريط ممغنط يحتوي على رقم البطاقة والذي يمكن التعرف عليه بواسطة الوحدات الطرفية للحاسب الآلي للبنوك والقنوات التوزيعية الإلكترونية التي تتعامل معها (الحنيص، ٢٠١٠، صفحة ٧٤).

٧-البطاقة البصرية Optical Card

وتكون البطاقة البصرية إما بطاقة ممغنطة أو بطاقة ذكية، ولكن تحتوي على صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة، وهذا يزيد عنصر الأمان وخاصة لدى التجار والبنوك التي لا تملك آلات التوزيع الإلكترونية، وتخزن هذه البطاقة كل المعلومات الخاصة بالدفع والمعلومات المتغيرة وعناصر التأمين للمدفوعات.

ثالثا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني: (جميلة، ٢٦/٢٧ أفريل ٢٠١١ ، الصفحات ٦-٧)

١-المزايا:

١ بالنسبة لحاملها:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه

الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفاذي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

٢ بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات، كما أنها أ راحت عبئ متابعة ديون

الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

٣ بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها البنوك والمؤسسات المالية فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت المليون.

٢-العيوب:

بالرغم من تعدد مزايا وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها لا تخلي من العيوب أهمها:

١ بالنسبة لحاملها:

من عيوب استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

٢- بالنسبة للتاجر:

إن حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه، ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات في نشاطه التجاري.

٣- بالنسبة لمصدرها:

من أهم المشاكل التي تواجه مصدرها هي مدى قدرة حاملي البطاقة على سداد الديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك نفقات ضياعها.

رابعاً: طريقة استخدام البطاقة البنكية على الإنترنت:

استخدام البطاقات الائتمانية على الإنترنت كثيرة ومتعددة، فهناك من يستخدمها لشراء المنتجات مثل الملابس والكتب، النسخ الأصلية من البرامج والألعاب كذلك، وهناك من يستخدمها لتسديد الفواتير.

ولكن مهما تعدد استخدام البطاقات الائتمانية فهناك أشخاص لا يستغنون عنها أبداً في حياتهم اليومية لأنهم يقومون باستخدامها في عملهم مثل من يعمل في العمل الحر **Freelance** ، حيث من مميزات استخدام البطاقات الائتمانية ربطها مع حساب الباي بال **PayPal** ، وسحب الأرباح عليها، والدفع بها لشراء بعض الاستضافات والقوالب المفيدة للعمل، أو لشراء الدومين والخدمات

(https://blog.khamsat.com/jordanian-credit-cards-types، بلا تاريخ)

خامساً: أمثلة على الدفع ببطاقات الدفع الالكتروني على الإنترنت:

١- الخطوط الجوية الجزائرية:

يتم شراء التذاكر على الإنترنت حتى خمس ساعات قبل موعد الرحلة باستعمال كل من البطاقة الخاصة بريد الجزائر «EDAHABIA» وبطاقة الدفع ما بين البنوك CIB ويتم الدفع بكل أمان. عملية الدفع متاحة لأي رحلة على الشركة الوطنية أو انطلاقاً من الجزائر نحو الشبكة الدولية (https://airalgerie.dz, s.d.)

٢- سونلغاز:

سونلغاز تطلق خدمة الدفع الالكتروني لتسديد فواتير الكهرباء والماء، سعياً لتحسين خدماتها و التقليل من طوابير الانتظار ويكون الدفع من خلال حاملي بطاقة CIB أو حاملي البطاقة الذهبية وذلك ٢٤ ساعة/ ٢٤ ساعة على مدار أيام الأسبوع، ولدفع مستحقات الفواتير؛ توجب على الزبون الولوج إلى المكتب الافتراضي لمؤسسة بريد الجزائر على الإنترنت "بريدي نت" Baridinet ومن ثم الضغط على زر "دخول"؛ أين سيظهر مكتب عليه الخدمات التي توفرها المؤسسة على شكل أيقونات وصور؛ هنا يضغط المستخدم على صورة فاتورة الماء، أين ستظهر له نافذة لثلاثة مؤسسات المعنية بهذه الخدمة (سيال - سونلغاز - الجزائرية للمياه)، وفي الأخير وبعد اختيار المستخدم للمؤسسة المعنية لدفع لها، يستوجب عليه ملء

الاستمارة بالمعلومات الضرورية (رقم الفاتورة - مرجع الفاتورة - مفتاح - EBP ، بالإضافة إلى المبلغ المقرر دفعه)، هذا في حالة دفع مستحقات فاتورة الكهرباء، والأمر نفسه تقريبا بالنسبة للفواتير الأخرى مع اختلاف طفيف في المعلومات. بعد الضغط على زر "التصديق" ستظهر للمستخدم صفحة بها معلومات تخص عملة الدفع (رقم الخاص بالصفحة - تاريخ الصفقة - حالة الصفقة - رقم الفاتورة التي تم دفع مستحقاتها المالية - مبلغ الصفقة)، كما يمكن لزبون تحميل نسخة من وصل الدفع بصيغة (PDF (https://www.tiqannews.com, s.d.) ,

٣- اتصالات الجزائر:

انطلقت عمليات الدفع الإلكتروني عن طريق البطاقات البنكية على مستوى ثماني وكالات لمعامل الهاتف النقال بعد توقيعه اتفاقية الشراكة مع البنك الوطني الجزائري في انتظار أن تعمم العملية على مستوى جميع الوكالات المتواجدة عبر التراب الوطني (١٧٠ وكالة تجارية للمعامل "موبيليس"). أما بخصوص الدفع عن طريق الأنترنت أو الهاتف النقال، والذي يدخل في إطار التجارة الإلكترونية فقد أكد أن هذه الخدمة دخلت حيز التطبيق وأن البنك الوطني الجزائري مستعد لتوفيرها من خلال التجهيزات التقنية والإدارية وفي انتظار صدور النصوص التطبيقية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. كما أعلنت اتصالات الجزائر عن إطلاق خدمة جديدة باستعمال البطاقة الذهبية، والتي تسمح للزبائن بتعبئة حسابات الأنترنت الخاصة بهم وتسديد فواتيرهم الهاتفية في أي وقت ومن أي مكان بدون الحاجة لزيارة مكاتب الدفع الكلاسيكية حيث بلغ عدد المتصلين عليها أكثر من ٣ ملايين و٤ ملايين بطاقات أخرى على مصنوعة على مستوى الشبكة البريدية ، كما وضعت رقم خاص للاتصال بمصلحة الزبائن بتشكيل الرقم ١٢ أو التقدم إلى أقرب وكالة تجارية، وقد أبرم اتفاق ينص على انجاز ١٩ مؤسسة بريدية عبر تراب ولاية الجزائر بعنوان **مخطط التهيئة الجديد** لسنة ٢٠٣٠ (https://www.tsa-algerie.com, s.d.)

٤- السكك الحديدية:

بعد توقيع الاتفاقية من طرف المدير العام لشركة السكك الحديدية بين هذه الأخيرة ومؤسسة بريد الجزائر حول الدفع الإلكتروني للتذاكر واشتراكات السفر بشبكة السكك الحديدية، يمكن لحاملي بطاقات الحساب البريدي الجاري الحجز بشكل مباشر عبر موقع الشركة على الأنترنت (www.sntf.dz)، إضافة إلى تسهيلات عديدة وتمكين الزبائن من الحصول على المعلومات اللازمة التي يحتاجونها في ظرف وجيز، واستعمال أجهزة الدفع الإلكترونية الموضوعة عبر محطتي آغا بالجزائر العاصمة وهران التي تربط خطوطها بين مدن الغرب الجزائري على أن يتم تدعيم نظام الدفع هذا في المستقبل عن طريق الأنترنت. كما تسمو هذه الشركة إلى اطلاق تطبيق جديد للهواتف المحمولة يتيح للمواطنين خدمة الاستعلام عن

مواعيد وأسعار رحلات القطارات وكذلك المقاعد المتاحة للحجز في جميع الرحلات
(<https://www.elwatannews.com>, s.d.)

الخاتمة :

بعد ما تطرقنا إليه من وسائل الدفع الحديثة والمهمة في الجزائر والتي أصبحت التجارة الإلكترونية والشبكة العنكبوتية هي أهم سوق على الإطلاق من حيث عدم الاعتراف بالحدود الجغرافية أو السياسية للدول. وكما تناولنا مختلف وسائل الدفع الإلكترونية كسد للنقص وبديل على الوسائل التقليدية والمتمثلة في النقود المعدنية والورقية من جهة والصكوك والشيكات من جهة أخرى، فحاجة الزبائن والمستهلكين إلى وسيلة دفع أو سحب آمنة وتوفر الوقت خاصة إذا كانت المنتجات قابلة للتوزيع عبر الشبكة مثل الكتب والمجلات الإلكترونية، الأفلام وأشرطة الفيديو والموسيقى، شبكات الأخبار وغيرها من الميادين التي أصبحت صناعات جذابة ووفرت العديد من الميادين الاستثمارية. وكما رأينا أن بعض المؤسسات تسعى جاهدة من أجل زيادة حجم نشاطها وتوفير أحسن الخدمات لزبائنهم من خلال البطاقات البنكية والبطاقات الذكية التي حلت محل النقود العادية تجنباً للسرقة وعبء المبالغ الكبيرة، فهي تحتوي على رصيد مخزن بداخلها يتم خصم المشتريات في كل حالة شراء، كما يمكن لهذه البطاقة منح انتمان لصاحبها في حالة البطاقات الائتمانية، ولا تزال هذه الوسائل في تطور مستمر لتصبح أكثر تميزاً وذكاءً وأماناً واقتصاداً وتوفر لحاملها مرونة أكثر وجهد أقل. وقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية لتكون حلقة الوصل بين الأفراد والمؤسسات المتعاملة بالتجارة الإلكترونية بما فيها المؤسسات المالية والمصرفية. ونظراً لمحدودية استخدام التجارة الإلكترونية في الجزائر بالرغم من كونها مكسباً لتنمية اقتصادية شاملة، والنظام المصرفي الجزائري الذي لا يزال بعيداً نوعاً ما عن واقع وسائل الدفع الإلكترونية هذا ما يجعلنا لا نستطيع التحدث عن هذه الأخيرة كما في الدول المتقدمة التي سارت خطى كبيرة في ميدان التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة.

المراجع:

- (s.d.). Récupéré sur <http://mawdo3.com> : <http://mawdo3.com>
- (s.d.). Récupéré sur <http://www.tiqananews.com>:
<http://www.tiqananews.com>
- (s.d.). Récupéré sur <https://blog.khamsat.com/jordanian-credit-cards-types>:
<https://blog.khamsat.com/jordanian-credit-cards-types>
- (s.d.). Récupéré sur <https://airalgerie.dz>: <https://airalgerie.dz>
- (s.d.). Récupéré sur <https://www.tiqananews.com>:
<https://www.tiqananews.com>
- (s.d.). Récupéré sur <https://www.tsa-algerie.com>:
<https://www.tsa-algerie.com>
- (s.d.). Récupéré sur <https://www.elwatannews.com>.
- Alice P. Shemi, C. P. (2018). E-commerce and entrepreneurship in SMEs: case of myBot. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 1-21.
- Efraim Turban, D. K.-P. (2018). Electronic commerce -A managerial and social networks Perspective. *Spring texts in business and Economics, New York, London* .
- Katherine M. Shelfer, J. D. (2002). SMART CARD EVOLUTION. *COMMUNICATIONS OF THE ACM, July 2002/Vol. 45, No. 7*, 83-88.
- Mirela Redžović, J. N. (2016). THE IMPACT OF VIRTUAL MONEY ON E-COMMERCE. *INTERNATIONAL SCIENTIFIC CONFERENCE ON ICT AND E-BUSINESS RELATED RESEARCH*, 474 - 478.
- Nanehkaran, Y. A. (2013). An Introduction To Electronic Commerce. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH VOLUME 2, ISSUE 4.*, 190-193.
- Praveen Kumar Singh, N. K. (2018). Smart Card ID: An Evolving and Viable Technology. (*IJACSA*) *International*

UNCTAD Technical Notes on ICT for Development . (2016).
United Nations Conference on Trade and Development,
1-28.

الحنيفس، ع. أ. (2010). الاستخدام غير المشروع لبطاقات الائتمان الممغنطة من وجهة نظر القانون الجزائري. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية - المجلد 26 العدد الأول. 69-104 .،

بناولة، ح. ف. (27/26). أفريل. (2011) واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر . الملتقى العلمي الدولي الرابع :عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية ،- (pp. 16-1)المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر .

جميلة، م. ي. (27/26). أفريل. (2011) وسائل الدفع الالكترونية . الملتقى العلمي الدولي الرابع :عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية . (pp. 10-1) ،- المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر .

حسيبة، خ. (2016). وسائل الدفع الحديثة في القانون الجزائري. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في الحقوق، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف المسيلة. 1-248 ،

عبابسة، س. (2016). وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعوقات و الآفاق المستقبلية . -مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس ، 360-346.

نعيمة، م. ع. (27/26). أفريل. (2011) أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي-الواقع والآفاق . الملتقى العلمي الدولي الرابع حول :عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية . (pp. 14-1) ، -المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر .



دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة

المدينة: دراسة حالة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة

The role of cultural heritage preservation in the regional marketing of the city brand: a case study of the National Agency for Preserved Sectors

إعداد

كريم بلقاسي

Karim Belkasi

جامعة الجزائر ٣

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340205

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ٦

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١١ / ٣٠

بلقاسي، كريم (٢٠٢٤). دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة: دراسة حالة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، (١٤)٥، ١٠٣ - ١٢٨.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة:
دراسة حالة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة

المستخلص:

تبحث هذه الدراسة عن دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة من طرف الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة بالجزائر، لفهم العلاقة بين التراث الثقافي كقيمة مضافة للمنتج الثقافي المادي أو المعماري و تسويق علامة المدينة وهذا في اطار مجال التسويق الإقليمي. وبالتالي تسعى هذه الدراسة لاستكشاف أهمية الاعتماد على أسس وآليات التسويق الإقليمي لخلق علامة وهوية بصرية للإقليم المدني، حيث تم الاعتماد على المقابلة الموجهة مع عينة من إطارات الوكالة من رؤساء المصالح وبعض الملحقين بالمصالح، للكشف عن استراتيجية الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في المحافظة على التراث الثقافي للمدينة، ومدى إدراك أهمية إنشاء علامة المدينة حسب إطارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، كما تسعى الدراسة إلى فهم علاقة المحافظة على التراث بالتسويق الإقليمي لعلامة المدينة حسب الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة. وبعد الدراسة الميدانية تبين إدراك الوكالة لعلاقة المحافظة والترويج للتراث الثقافي للمدينة ببناء علامتها والتسويق السياحي. رغم أن الدولة الجزائرية لم تخطو بعد طريقها نحو التسويق الإقليمي للمدن لتحقيق تنافسيتها وجعلها وسيلة للجذب السياحي.

الكلمات المفتوحة: التراث الثقافي، التسويق الإقليمي، علامة المدينة، السياحة

Abstract :

This study examines the role of cultural heritage preservation in the territorial marketing of the city branding by the National Agency for Preserved Sectors. The interview was directed with a sample of the agency's frameworks from heads of departments and some attached to departments, to reveal the strategy of the National Agency for Preserved Sectors in Heritage Preservation. The cultural heritage of the city, and the extent of awareness of the importance of creating the city branding according to the frameworks of the National Agency for Preserved Sectors. After the empirical study, the agency's awareness of the relationship between preservation and promotion of the city's cultural heritage was revealed by building its brand and tourism marketing. Although the Algerian state has not yet made its way to the territorial marketing of cities to

achieve their competitiveness and make them a means of tourist attractions.

Keywords: cultural heritage – territorial marketing – city branding – tourism.

مقدمة:

يعتبر التراث الثقافي مؤسس لثمين للهوية الإنسانية، وهو عامل لا يستهان به في تعزيز التنوع الثقافي، وتنمية الشعور بالموطنة والحد من الإقصاء الاجتماعي، وهذا هو السبب في أن رعايته الفعالة والجادة والمحافظة عليه تعد مسألة هامة. فالجزائر تتمتع، بتراث ثقافي غني واستثنائي مادي وغير مادي. تمثل كل منطقة من البلاد مساحة لتعبئة الخصائص الثقافية: خلفية من العلامات الأيقونية والصوتية والمرئية المقننة و / أو غير المقننة. من نوميديا وثقافة البربر، إلى الفتح العربي والثقافة الإسلامية، إلى العصر الروماني والثقافة المسيحية، إلى الانتداب العثماني والاستعمار الفرنسي، لا تزال آثار هذه الفترات المختلفة التي مرت بالجزائر تعكس الهوية الجماعية، التراث الأثري (الأطلال، اللوحات، المدن، المقابر، إلخ)، الهندسة المعمارية، العادات والتقاليد المتأصلة في المجتمعات، الممارسات التقليدية المقدسة واللغوية والخيالية، الأزياء والعادات، الشعر والأغاني، جعلت الجزائر مهد الثروة المتنوعة المولودة من التبادل والمعرفة المتراكمة.

إن المدن الجزائرية تعرف تنوعا في تراثها الثقافي المادي واللامادي، مما يؤهلها لأن تتحول لوجهة سياحية جذابة كقصة الجزائر، مدينة الغزالة السياحية بوادي سوف، مدينة تاغيت بالصحراء الجزائرية.. إلخ، فمن المعروف أن المدن تتنافس من أجل الموارد النادرة أو المحدودة. والحالة الأكثر شهرة هو التنافس من أجل تنظيم مختلف المهرجانات، والألعاب، والمعارض كعوامل للتنمية والشهرة والصورة والموارد المالية، وخارج هذه الأحداث الاستثنائية، تسعى المدن لتنمية وترقية مزايا تنافسية. وتقتضي الحاجة لجذب السواح في هذه المدن إلى نجاح بناء علامة المدينة باعتبارها أهم كيان إقليمي تشهد حركة سوسولوجية وثقافية متنامية، تحتاج لتخطيط إقليمي فعال وتهيئة حضارية وتحسين الخدمات العامة لجعلها تستوعب تدفق السواح نحوها. وهذا ما يستدعي تثمين التراث الثقافي عبر تأهيله من خلال إبرازه وتنشيطه والترويج له للتمكن من تسويق المدينة وتحويلها إلى ماركة أو شخصية تجارية تؤثر في وعي الناس وتحويلهم إلى معجبين بها ومناصرين لها ومدافعين عليها، بل ومسؤولين عن إقناع الآخرين، ويتم ذلك من خلال تكوين أفضل الانطباعات الفكرية والتخليقية عن المدينة.

والأهم من ذلك أن هذه المدن لا بد أن تملك استراتيجيات خاصة بالتنمية السياحية، مع الاعتراف بأن لديها إمكانات قوية للجاذبية الإقليمية، والتي يمكن أن تصل إلى

هيكله العرض السياحي وتنسيقه. وتستغل الجهات السياحية للمدينة صورة العلامة التجارية هذه من أجل تعزيز الإنتاج المحلي لتراثها الثقافي والترويج له، وهذا يكون بتفاعل كل جهود المؤسسات والهيئات العامة والخاصة وأصحاب المصلحة ومختلف الشركاء والمستثمرين لتحويل المدينة إلى علامة تجارية عبر التسويق الإقليمي لها، ومن أهم الهيئات الجزائرية التي تهتم بالمحافظة على التراث الثقافي للمدن والمناطق السياحية نجد الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة بالعاصمة الجزائر، التي تعمل على حماية التراث الثقافي والسهر على تنفيذ المخطط الدائم لحفظ واستصلاح القطاعات وذلك في ٢٧ قطاعا محفوظا تم استحداثها على المستوى الوطني بهدف الحفاظ وحماية وتأمين القيمة التاريخية والعمرانية والمعمارية والجمالية لهذه المعالم التاريخية. ومن خلال ما تقدم، تسعى هذه الدراسة إلى استطلاع مساهمة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة. وبالتالي الإجابة على السؤال المحوري التالي: كيف يمكن للوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة المساهمة في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة من خلال المحافظة على تراثها؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية من أهمية موضوع التراث الثقافي كمفهوم مادي وغير مادي يستمد مصدره من الماضي، فهو في أيدي الجيل الحالي، ولكن هذا المورد يجب أن يكون مهيا لمواجهة تحديات المستقبل. هذا هو أحد الاعتبارات التي يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار لبناء تنمية سياحية مستدامة. بتحويل التراث من موروث بسيط يجب حمايته إلى ثروة سياحية قادرة على توليد مداخيل. كما تتبع الأهمية العملية لهذه الدراسة من مساهمتها في توجيه أصحاب المصلحة والفاعلين الإقليميين والسلطات المحلية بكيفية استغلال التراث الثقافي كموجه للهوية الإقليمية لعلامة المدينة وتسويقها داخليا وخارجيا.

أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة الميدانية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على أحد أنماط التسويق الحديث والمتمثل في التسويق الإقليمي وبالتحديد تسويق المدن.
- الكشف عن أحد أهم مقومات التسويق الإقليمي والمتعلق أساسا بعلامة المدينة/الإقليم وكيفية بناءها.
- التعرف على استراتيجية الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في المحافظة على التراث الثقافي للمدينة
- معرفة أهمية إنشاء علامة المدينة حسب إشارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة.
- تحديد علاقة المحافظة على التراث بالتسويق الإقليمي لعلامة المدينة حسب الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة

- توجيه أصحاب القرار والجهات الفاعلة بالجزائر بضرورة تبني نهج التسويق الإقليمي لترويج المدن الجزائرية كوجهة سياحية.
الدراسات السابقة: فيا يلي استعراض لأهم الدراسات السابقة ذات العلاقة المرتبطة بموضوع دراستنا، حيث تم الركون إليها لتحديد موضوع الدراسة وزاوية معالجته، من خلال نتائجها وتم احصاء دراسة أجنبية واحدة ودراستين جزائريتين:

- دراسة **Mhamed Alsdai (janvier 2017) Marketing territoriale et le développement touristique** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل عوامل المحتملة المرتبطة بالبيئة المكانية التي تؤثر على تنمية السياحة. ولهذه الغاية أجرى دراسة مقارنة للعوامل التي تميز سياسات التسويق الإقليمي المطبقة في منطقتي طرابلس في ليبيا ووهران في الجزائر. لذا فإن الدراسة سعت لتشخيص وتحليل الوضع في منطقة طرابلس من أجل اقتراح استراتيجية تسويقية للإقليم بناءً على رؤية واضحة وتواصل من خلال إشراك جميع أصحاب المصلحة المحليين. الهدف النهائي هو اقتراح نموذج على أساس نموذج وهران بحيث يمكن تنفيذه بعد استقرار الوضع السياسي والأمني في ليبيا . وتوصلت الدراسة في الأخير إلى أن تنوع الموارد الطبيعية والتراثية في منطقتي طرابلس ووهران يوفر إمكانات لتطوير العديد من الأنشطة السياحية. واستنتج الباحث أنه، وبفضل المقارنة بين المنطقتين وجدنا أن العرض السياحي في منطقة وهران أكثر تطوراً من عرض منطقة طرابلس في الواقع، تركز منطقة وهران على الموارد السياحية، مما أتاح عرضاً سياحياً متنوعاً. وفي منطقة طرابلس، يتجه جزء كبير من أعمال التطوير إلى الخدمات مع غياب تقييم الموارد السياحية. لذلك فإن استراتيجية التسويق التحليلي في منطقة وهران تتميز بتشخيص الموارد السياحية . وخلصت الدراسة إلى أن السياسات العامة هي التي تعطي التوجهات العامة، لكن الفاعلين المحليين هم من يأخذون على عاتقهم هذه المهمة. كل فاعل هو رابط في سلسلة تطبيق خطة التسويق الإقليمية. في الوقت نفسه، يظل العمل على توعية السكان بقضايا التنمية والتراث أمراً ضرورياً لأنه، من ناحية، يرفع الوعي بالثروة التراثية للمناطق، ومن ناحية أخرى، لأن السكان هم السفير الذين ينقلون صورة المنطقة إلى السياح.

- دراسة الزواوي خيرة ونوري منير (جانفي ٢٠٢١) دراسة أثر المزيج التسويقي الإقليمي على تنمية علامة المدينة: دراسة حالة مدينة الجزائر العاصمة. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر المزيج التسويقي الإقليمي على صورة علامة الجزائر العاصمة، وقد تم الاستعانة بعينة من السواح المتوافدين على مدينة الجزائر العاصمة واستجوابهم باستخدام أداة الاستبيان الالكتروني. وفي الأخير أظهرت نتائج الدراسة رضا المستجوبين بشكل عام عن المزيج التسويقي الذي تعتمده السلطات الإقليمية في الجزائر، وكما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية قدرت بـ ٠.٥٧% بين عناصر

المزيج التسويقي الإقليمي بالجزائر وتنمية علامة المدينة، وأخيرا تبين وجود اجماع بين عينة الدراسة حول رضاهم على عناصر المزيج التسويقي الإقليمي ومساهمتها في تنمية علامة المدينة. كما وصلت الدراسة إلى وضع مجموعة من التوصيات من أهمها: ضرورة زيادة الوعي بدور التسويق الإقليمي في إبراز صورة جيدة عن مدينة الجزائر العاصمة، ووجوب التحسين المستمر للمزيج التسويقي الإقليمي لمدينة الجزائر العاصمة، كما توصي بالاهتمام بالتراث المادي واللامادي للجزائر وتنميته باعتباره عنصرا مهما في تكوين علامة مدينة خاصة بها. وفي الأخير وجوب قيام الفاعلين الإقليميين بالقطاع العام والخاص بتشكيل علامة مدينة كلية تساهم في الرفع من جاذبيتها كإقليم.

- دراسة زكية مقري (٢٠١٣) مقومات المدن الجزائرية لتطبيق تسويق المدينة: نحو تنمية مقاصد سياحية ناجحة (التحديات والفرص). تقوم هذه الدراسة على بحث كيفية مساهمة تسويق المدينة في تثمين مقومات المدن الجزائرية في ظل الفرص المتاحة والتحديات التي تواجهها. فبعد تحديد كيفية الانتقال من التسويق الإقليمي إلى تسويق المدينة وتحديد أهمية صورة المدينة وعلامتها في ذلك، استعرضت الباحثة بعض التجارب العالمية لتسويق المدن كتجربة مدينة ليون بفرنسا، انتقلت إلى تبيان فرص وتحديات تسويق المدن الجزائرية من ناحية التصنيف وأهم التحديات الاجتماعية للمدن الجزائرية (غزو الاسمنت، أزمة الأحياء العشوائية، ..)، ثم حددت المخطط التوجيهي للمدينة الجزائرية بقراءة تحليلية لقانون التوجيهي للمدينة ٢٠٠٦، كما وضحت المقومات السياحية للمدن الجزائرية (الموارد الثقافية والتاريخية، مناطق الجذب السياحي..). وفي الأخير خلصت الدراسة إلى نتيجة مهمة تتمثل في أن المدينة الجزائرية بصفة عامة تعاني من ضعف على مستوى عدة ميادين، لكنها تمتلك من المقومات ما يؤهلها لتكون في مصاف الدول العالمية. ولترقية المدن الجزائرية لمصاف المقاصد السياحية العالمية يجب البحث عن مختصين في التسويق والمستهدفين الرئيسيين (مقيمين، سياح، مستثمرين..) لتأسيس هوية خاصة وواقعية لكل مدينة. كما أوصت الدراسة بضرورة وضع استراتيجية طويلة المدى على أساس الهوية المختارة وتعبئة كل الموارد والمهارات اللازمة لتنفيذها، كما يجب الاعتماد على الاتصال للتنسيق بين الفاعلين والترويج لهوية المدن، كما يستلزم الأمر تحسين نوعية الحياة في المدينة بما يضمن رفاهية السكان وتشجيع قدوم المستثمرين.

I- الإطار النظري للدراسة:

I-١- التراث الثقافي:

يعبر التراث الثقافي هو كل ما خلفته الحضارات أو تركته الأجيال السابقة كما يكشف عنه أو يعثر عليه برا أو بحرا. ومما يجعلنا القول أن التراث الثقافي هو مجموعة من القيم الثقافية تدعى لنفسها العراقة وتفرض احترامها والمحافظة عليها

وينشأ الصراع بين جيلها والأجيال التالية أو بين معاصريه ممن تمسكوا بالمورث في مواجهة تقاليد الغرب ومحاكاته وحيث أن الصفة هي التي تتناقل، وأصبح التراث عنواناً لكل ما هو شعبي فولكلوري.^١

وقد شهد مصطلح "التراث الثقافي" تطوراً كبيراً في العقود الأخيرة. ففي حين كان مصطلح "التراث الثقافي"، فيما مضى، يشير حصراً إلى المعالم المتبقية من الحضارات، فقد تحول تدريجياً ليشمل فئات جديدة وليسلط الضوء بشكل خاص على التراث الثقافي غير المادي. وتعرّف اتفاقية حماية التراث الثقافي غير المادي لعام ٢٠٠٣ التراث الثقافي غير المادي بأنه "الممارسات والتصورات وأشكال التعبير والمعارف والمهارات - وما يرتبط بها من آلات وقطع ومصنوعات وأماكن ثقافية - التي تعتبرها الجماعات والمجموعات، وأحياناً الأفراد، جزءاً من تراثهم الثقافي" (المادة ٢). وهناك إقرار متزايد أيضاً بالعلاقة بين المجتمعات المحلية والتراث الثقافي. فاتفاقية مجلس أوروبا الإطارية بشأن قيمة التراث الثقافي للمجتمع تعرّف التراث الثقافي بأنه "مجموعة من الموارد الموروثة عن الماضي يعتبرها الناس، بمعزل عن الملكية، مرآة وتعبيراً عن قيمهم ومعتقداتهم ومعارفهم وتقاليدهم المتطورة باستمرار. وهي تشمل جميع جوانب البيئة الناشئة عن التفاعل بين الناس والمكان عبر الزمن" (المادة ٢).^٢ تعريف منظمة اليونسكو للتراث الثقافي بأنه: "هو ميراث المقتنيات المادية وغير المادية التي تخص مجموعة ما أو مجتمع لديه موروثات من الأجيال السابقة، وظلت باقية حتى الوقت الحاضر ووهبت للأجيال المقبلة".^٣ وعرفه آخرون بأنه: "حصيلة خبرات أسلافنا الفكرية أو الاجتماعية والمادية، المكتوب والشفوي، الرسمي والشعبي، اللغوي وغير اللغوي، الذي وصل إلينا من الماضي البعيد أو القريب".^٤

ويقصد بالموروث الثقافي تلك الأشكال والعناصر الثقافية المادية والفكرية والاجتماعية التي كانت سائدة في المجتمع في وقت ما، ثم طرأ على هذا المجتمع تغير، فانقلت من أوضاع إلى أوضاع أكثر حداثة، ولكنها (الأشكال الثقافية) لا تزال

^١ عصام الدسوقي ، إختراع التراث الثقافي ، الطبعة الأولى ، دار إيتراك ، مصر ، 2006، ص٨.

^٢ HRC 30 53 AR<http://www.ohchr.org>HRC>A مشاركة الشعوب الأصلية في السياسات المتصلة بالتراث الثقافي.

^٣ منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، الموقع الإلكتروني (http://www.unesco.org)

^٤ فريدريك معتوق، مدخل إلى سوسيولوجيا التراث، دار الحداثة، ط١، بيروت، ٢٠٠٧، ص٦.

مستمرة في ذلك المجتمع، متداولة بين أفراده، وهذه الاستمرارية لعناصر الموروث الثقافي بين الأجيال "تحمل معها من التواصل الحضاري عصابات فكر أجيال متعاقبة"^١.

يعتبر الموروث الثقافي الجزائري موروث غني بضرابه وعناصره، إذ تشير الآثار التاريخية المنتشرة على كافة التراب الوطني الجزائري، خاصة في بعض المدن كجاية والقصبية وغرداية وتلمسان وقسنطينة وقالمة تنوع تجربة المجتمع الجزائري الثقافية "فالثقافة لا تنفصل عن التاريخ، بل هي في وجه من الوجوه تعبير عنه، وربما هي أكثر ما يستمر ويبقى من التاريخ". ويمكن تقسيم الموروث الثقافي الجزائري كالآتي:^٢

أ- التراث الثقافي المادي: يتمثل الشق المادي للتراث في ما يُخلفه الأجداد من آثار ظلت باقية من منشآت دينية وجنازنية كالمعابد والمقابر والمساجد والجوامع، والمباني الحربية والمدنية مثل الحصون والقصور، والأبراج والأسوار، والتي تُعرف في لغة الأثريين بالآثار الثابتة، إلى جانب الأدوات التي استخدمها الأسلاف في حياتهم اليومية، والتي يُطلق عليها الأثريون الآثار المنقولة.

ب- التراث الثقافي اللامادي: أما الشق المعنوي للتراث فيتكون من عادات الناس وتقاليدهم، وما يُعبرون عنه من آراء وأفكار ومشاعر يتناقلونها جيلاً عن جيل، وهنا يمكن أن نصنف الموروث الشعبي إلى أربعة فروع رئيسة كبيرة تتفاعل وتتكامل هي:

الأدب الشفوي: كفنون الكلام وضمنها نجد الأغاني والسير والأمثال والأساطير والخرافات.

الثقافة المادية: كالفنون والحرف وأساليب التزيين والعمارة والأزياء، وفن الطبخ وطرق الطهي.

العادات والمعتقدات: كالأعياد والاحتفالات والألعاب، والمعتقدات الدينية والشعبية والنظرة إلى الكائنات والكون وتفسير نشأته ومصيره إضافة إلى طرق الاستطباب الشعبية.

فنون الأداء: كالموسيقى والرقص والدراما وغيرها.

^١ فوزي العنتيل: الفولكلور ما هو؟ دراسة في التراث الشعبي، دار المعارف، مصر، ١٩٦٤، ص ٢٣.

^٢ إيمان هنشيري: الموروث الثقافي الجزائري الواقع والآفاق، جلة حوليات التراث، مجامعة مستغانم، العدد السابع عشر، سبتمبر 2017، ص 107-121. <http://annales.univ-mosta.dz>

I-2- التسويق الإقليمي:

برز التسويق الإقليمي بشكل مهم في نهاية الستينيات، ولا سيما بفضل الحملات التي استخدمتها المكاتب الخاصة التي نظمت عمليات التنمية الحضرية وتسويق المناطق الصناعية. خلال هذه الفترة، أصبح التسويق الحضري بالفعل بديلاً لممارسات التخطيط الحضري، كما يشير عالم الاجتماع الفرنسي "ميشال ويفيوركا" M. Wiewiorka¹.

يساهم التسويق الإقليمي في صنع القرار بطريقة عقلانية، ولا سيما في تنمية المنطقة، من حيث تشخيص وتحليل الموارد الإقليمية المحتملة، والهدف من ذلك هو تقييم وتنفيذ المشاريع. وبالتالي، يمكن تعريف هذا المفهوم على النحو التالي: "التسويق الإقليمي هو الجهد المبذول لتعزيز الأقاليم (الجهات/المناطق) في الأسواق التنافسية للتأثير على سلوك الأفراد عن طريق عروض مميزة أين تكون قيمتها أكبر أو تفوق بطريقة مستدامة المنافسين. يتم إدارة هذا النشاط بشكل عام من قبل وكالات التنمية التي تمثل السلطات العامة أو الفاعلين الخواص"².

التسويق الإقليمي هو أيضاً "شكل حديث من أشكال تسيير الإقليم يجعل من الممكن تطوير استراتيجية وشخصية واضحة للإقليم تؤدي إلى تحديد موقع دقيق" (CHAKOR2004)، كما يعتبر نهج يهدف إلى بناء وتطوير العرض الإقليمي، على أساس معرفة البيئة، والعرض الجغرافي والديموغرافي والثقافي والاقتصادي والاجتماعي والسياسي، وهذا بهدف زيادة جاذبية الإقليم وكرم ضيافته"³. إنه نهج للتقييم وفقاً لمجموعة من التقنيات التي تسمح ببناء وتعزيز جاذبية الإقليم، وعرض صفاته وخصوصياته وهويته بالإضافة إلى فعالية مهام الخدمات العامة التي يقدمها واحد أو أكثر من الجماعات الإقليمية وتعزيز مكانة وصورة مواتية من خلال لغة موحدة قائمة على القيم المشتركة.

¹Wiewiorka M., « Le marketing urbain », Espaces et Sociétés, n°16, novembre 1975,p109.

²Gollain V., Réussir son marketing territorial en 9 étapes, Version 1, Club des Développeurs Économiques d'Ile de France (CDEIF), Paris, 2008,p4.

³Chamard C.(2014),le marketing territorial : comment développer l'attractivité et l'hospitalité desterritoires ? Bruxelles, de Boeck, 1èréédition2014.CIM The Chartered Institutof Marketing, « The 7PS of marketing », © CIM 2009, dans <http://www.cim.co.uk/files/7ps.pdf>.

إذا كان التسويق الإقليمي، ظهر لا سيما في الولايات المتحدة حيث عرفت، صناعة بمليارات الدولارات، حيث تباع الأماكن بقوة، فإن التجارب الأوروبية في هذا المجال لا تزال حديثة، مع وجود حالات " المدارس "، خاصة بالنسبة لأوروبا الكبيرة مدن، مثل ليون في فرنسا أو برشلونة في إسبانيا أو لندن في بريطانيا العظمى. في بلدان الجنوب، فإن ممارسات التسويق الإقليمي حديثة جداً وتعود إلى السنوات الماضية، مع حالات خاصة ناجحة جداً مثل حالة دبي.

ففي المغرب، تميزت الدار البيضاء بإطلاق استراتيجية تسويق وعلامة تجارية إقليمية في عام ٢٠١٦، وهي WeCasablanca. مدن أخرى، مثل مراكش وأكادير والصويرة، لديها ممارسات مثيرة للاهتمام. المناطق بدورها، مثل منطقة طنجة تطوان الحسيمة أو سوس ماسة درعا، المنطقة الشرقية هي الوحيدة التي وضعت استراتيجية مدروسة ومتكاملة ورسمية^١.

أما المدن والأقاليم الجزائرية، فلا زالت تسير عن طريق مخططات التنمية والتهيئة الحضرية وتفقر إلى رؤى تسويقية. فالمدينة الجزائرية على الرغم من اهتمام الدولة الكبير بها عبر ما يحمله المخطط الوطني للإقليم "LE SNAT2025" من خلال القانون التوجيهي للمدينة، لا تزال تعاني تأخر في العديد من الميادين، وهذا ما تبرزه التصنيفات والترتيبات العالمية للمدن التي تظهر في ذيل الترتيب أو آخر التصنيف أو خارج التصنيف. وذلك باعتماد معايير شروط الحياة في هذه المدن من خلال قياس ٤٠ مؤشر على الأقل. وتؤدي هذه الدراسات، وبغض النظر عن نسبة مصداقيتها أو مصداقية المؤشرات التي تعتمدها، إلى إعطاء صورة سيئة للمدينة الجزائرية على المستوى الداخلي أو الخارجي^٢.

ولهذا من أجل النهوض بالمدينة الجزائرية وتنميتها واستثمار مواردها السياحية، ارتئنا إلى بحث كيفية مساهمة الجماعات الإقليمية في توظيف المحافظة على التراث الثقافي للمدينة والترويج له من أجل التسويق الإقليمي لعلامة المدينة الجزائرية، ومحاولة رسم صورة تسويقية استراتيجية للمدينة الجزائرية من أجل بناء علامتها وتحسين صورتها وسمعتها لرفع تنافسيتها المحلية والأجنبية.

^١MOUSSALIM S. (2017).La capacité organisationnelle d'un territoire comme levier de son développement territorial. Thèse de doctorat. ISCAE Casablanca, p383.

^٢ زكية مقري، مقومات المدن الجزائرية لتطبيق تسويق المدينة: نحو تنمية مقاصد سياحية ناجحة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع ٠٩، ٢٠١٣، ص ٩٧.

I-3- علامة المدينة:

لقد تم انجاز شكل علامة المدينة، تقريباً في الماضي دون وعي (Kavaratzis, 2005)، إلا أنه في نهاية الثمانينيات، تم الترويج للمدن باستخدام جميع استراتيجيات التسويق لدعم تنميتها. حيث كانت تستخدم العلامة التجارية للمدينة لأول مرة لأغراض سياحية، إلا أنه حالياً أصبحت تستهدف جميع قطاعات مختلف النشاط، في عالم تزداد فيه أهمية الصورة أكثر فأكثر، حيث يجب أن تنتبه المدينة، ويمكن أن تصبح المدينة علامة تجارية حقيقية (Ashworth and Kavaratzis 2009).

إن اعتبار المدينة كعلامة تجارية لم تكن مسألة إجماع بين المتخصصين ومختلف الفاعلين، فالمدينة، هي أكبر من مجرد علامة تجارية، لكن بسبب العولمة وزيادة المنافسة بين المدن الحضرية والدور الحاسم الذي تلعبه العلامات التجارية في الوقت الحاضر، يدفعنا لقبول مثل هذا التشبيه وصولاً إلى التفاصيل. وفقاً لـ MARION ماريون (2002) في الإشارة إلى أنه، "على الرغم من حقيقة أن المدينة ليست منتجاً وأن اسمها لا يمكن اختزاله في مجرد علامة تجارية، إلا أن ذلك يمكن أن يكون مربحاً، من وجهة نظر اقتصادية ضيقة وكذلك من وجهة نظر أوسع (اجتماعياً وثقافياً).¹

يوضح Magne Supphellen أنه من حيث المبدأ " فإن إدارة العلامة التجارية للمنتج وإدارة المواقع متطابقة. حيث يسعى كلاهما إلى تحديد الجوانب الإيجابية للهوية وتطويرها وإيصالها إلى مجموعات مستهدفة محددة، لكن تحليل هوية وتصورات المجموعات المستهدفة، بالإضافة إلى أنشطة بناء العلامة التجارية، تكون أكثر تعقيداً بالنسبة للأماكن (المواقع) أكثر من المنتجات".²

يمكن تعريف العلامة التجارية للمدينة على أنها علامة مميزة، مما يجعل من الممكن التمييز بين عرض منطقة ما وتلك التي تقدمها أماكن أخرى. يمكن أن يتجسد ذلك من خلال اسم علم أو كلمة أو عبارة أو رمز مرئي. للقيام بذلك، يشكل إنشاء علامة تجارية للمدينة أداة إقليمية تتمثل طريقتها في إبراز ما وراء الهوية، وتحديد تموقع إقليمها، وتعزيز ارتباط سكانها، وخلق عناصر إيجابية للتمايز وتوليد قوة جاذبية جديدة.

وتعتبر علامة المدينة نهج التسويق والاتصال من حيث تأثير الصورة والسمعة، وتعتبر من الأصول الاستراتيجية لزيادة وعي وفخر سكان الإقليم. ويمكن أن ينبثق

¹MARION G. (2002), Lyon marque/ville internationale ? in http://www.millenaire3.com/uploads/tx_reesm3/textes_marion.pdf

²FROST R. (2004), Mapping a country's future in http://www.brandchannel.com/features_effect.asp?pf_id=206

انعكاس إنشائها من زعيم سياسي مسؤول عن جماعة إقليمية، أو من المنظمات المسؤولة عن التنمية السياحية لإقليم معين،... إلخ، لأن علامة المدينة في خدمة استراتيجية التنمية الاقتصادية^١.

وتعتبر علامة المدينة عنصر دائم وغير ملموس، يبلور الماضي والحاضر للتوجه نحو المستقبل، حيث تعتبر كأداة تحرص على هوية المكان، وحلاً أفضل لمواجهة المنافسة القوية التي تشهدها جميع مناطق ومدن العالم. ولكي تحقق العلامة التجارية أهميتها وقوتها وتضمن نجاحها، يجب أن يكون لديها معرفة جيدة بالمنطقة وقيمها ومنافسيتها وسكانها ومستثمريها، من خلال تحقيق تشخيص متعمق يدمج استطلاعات الرأي جميع الأهداف الرئيسية للمنطقة/المدينة، بالإضافة إلى إعداد تحليل تفصيلي للفرص قبل إنشاء علامة المدينة؛ على وجه الخصوص، والتحديد المسبق للمشروع والأهداف والعروض التي سيتم تصميمها، وبعبارة أخرى، تترجم علامة المدينة وتعبّر عن المشروع الإقليمي الذي يندثق منها؛ نقل قيم المدينة من خلال العلامة التجارية، وإنشاء المزيد من القيم والمعنى والاختلاف والتخصيص والقرب والأمن بحيث تكون أكثر كفاءة؛ وإعادة اكتشاف قواعد هويتها قبل المساعدة في تمثيل صورة الإقليم.

II- المنهج والأدوات:

II- ١- منهج الدراسة:

تبحث هذه الدراسة في فهم مدى مساهمة الفاعلين في مجال السياحة من مؤسسات وأجهزة ووكالات.. إلخ، في المحافظة على التراث الثقافي لبعض المدن الجزائرية خاصة التراث المادي منها كالمواقع ذات الطابع الأثري كتلك الموجودة في منطقتي أولاد جلال وجمينة بمدينة بسكرة، كذا المغارات والكهوف وكهوف الهقار الموجودة بالطاسيلي، والمنشآت ذات الطابع المدني كالجسور والقناطر التي نجدها بكثرة في مدينة قسنطينة كجسر سيدي راشد وقنطرة الحبال، إلى جانب المنشآت ذات الطابع الديني والمقدس: وتتمثل في أماكن العبادة المنتشرة في كافة التراب الوطني كالمساجد المنتشرة بكثرة في الجزائر العاصمة ونذكر منها المسجد الكبير، وجامع كتشاوة، ومسجد سيدي عبد الرحمن الثعالبي. فالمحافظة على كل هذا التراث الثقافي يمكنه أن يعمل على صناعة علامة هذه المدن والمناطق وتسويقها محليا وأجيبيا.

ولتبيان ما تقدم، سيعمل هذا البحث على دراسة معمقة لواحدة من بين المؤسسات الجزائرية المكلفة بالحفاظ على التراث الثقافي الجزائري، ويتعلق الأمر بالوكالة

^١ MAHA BENDAHMANE, LA MARQUE TERRITORIALE, revue marocaine de recherche en management et marketing, N°17, juillet-decembre 2017 Rabat, Maroc, p344.

الوطنية للقطاعات المحفوظة كحالة للدراسة. ونتيجة طبيعة الدراسة، تم الاعتماد على منهج المسح، حيث يسمح منهج دراسة الحالة بفهم عميق للظواهر والعمليات التي تتكون منها والأشخاص المشاركين فيها، وبشكل أكثر تحديدًا، فإن دراسة الحالة كطريقة بحث مناسبة للوصف والتفسير والتنبؤ والتحكم في العمليات المتأصلة في مختلف الظواهر الفردية أو الجماعية¹.

II- ٢- مجال الدراسة والأدوات:

تعتمد دراسة دور الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة بالعاصمة في المساهمة بالمحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة، على ضرورة استجواب مجموعة من الإطارات العاملين بالوكالة لاستبيان آرائهم حول الاستراتيجية التي يعتمدونها في المحافظة على التراث الثقافي المادي واللامادي للمدن التي تدرج ضمن القطاعات المحفوظة، ومدى اهتمامها بتسويقها كعلامة تجارية وكمقصد سياحي. وبالتالي عمدت الدراسة على استجواب 9 إطارات، ويتعلق الأمر برؤساء مصالح الوكالة وبعض الإطارات المحلقة لها، والتي تشمل مصلحة عملية الحفظ والاستطلاع، مصلحة الوسائل العامة والأمن، مصلحة المراقبة والمتابعة التقنية، مصلحة الجرد والممتلكات الثقافية، مصلحة الاتصال والعلاقات العمومية والأرشيف، إلى جانب قسم الإدارة والوسائل.

يستدعي منهج دراسة الحالة في هذا الإطار، الاعتماد على أداة المقابلة الموجهة، التي تستخدم للحصول على مجموعة من الأسئلة المتعلقة بفهم مساهمة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة عبر المحافظة على تراثها الثقافي. وتعتبر المقابلة الموجهة أداة مناسبة عندما يستخدم القائم بإجراء المقابلة أسلوبًا توجيهيًا، فإنه يسأل الأفراد عن طريق طرح أسئلة عليهم تتعلق بإشكالية الاستطلاع. وهذا يوجه بقوة خطاب الأشخاص الذين تمت مقابلتهم؛ يجب وضع ذلك ضمن الإطار الذي تحدده الأسئلة والإشارة إلى المفاهيم التي تتدخل في صياغتها. وبالتالي، يمكن الحصول على معلومات دقيقة حول مواضيع محددة جيدًا¹. يتضمن دليل المقابلة ثلاثة محاور أساسية للإجابة على إشكالية الدراسة، حيث يتناول المحور الأول استراتيجية الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في المحافظة على التراث الثقافي للمدينة، أما المحور الثاني فيتعلق بأهمية إنشاء علامة المدينة

¹ Yves-c. gagnon, 2012, l'étude de cas comme méthode de recherche, 2eme Ed, édition presse de l'université du Québec, canada, p3.

¹ Hervé Fenneteau, 2015, L'enquête : entretien et questionnaire, 3eme Ed, Edition Dunod, Paris, p9.

حسب إشارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، في حين يكشف المحور الثالث عن علاقة المحافظة على التراث بالتسويق الإقليمي لعلامة المدينة حسب الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة.

III-نتائج الدراسة ومناقشتها:

أولاً-استراتيجية الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في المحافظة على التراث الثقافي للمدينة:

يحتل التراث الثقافي اليوم مكانة مهمة في المجتمع، حيث يساهم استغلاله بشكل كبير في إنتاج الثروة وخلق فرص العمل، فمن الواضح أن التراث، بطبيعته، هو مورد للتنمية عندما يقترن بالسياحة والتسويق الإقليمي. وبالتالي يهتم هذا المحور الأول من الدراسة بأهمية السوق السياحي في الجزائر وخاصة مدينة الجزائر العاصمة والاستراتيجية التي تبنتها الدولة الجزائرية للمحافظة على التراث الثقافي لمدينة الجزائر ليصنع منها وجهة سياحي، فمن خلال مقابلة بمقر الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، أكد ٦٠% من الإطارات العاملين بالوكالة أن سوق السياحة الجزائري بشكل عام وسوق مدينة الجزائر العاصمة بشكل خاص غير جاذب (للسياح) رغم الإمكانيات الطبيعية والتراث التي تزخر به المدينة الجزائرية.^٢ إلا أن جميع الإطارات يجمعون وبنسبة ١٠٠% أن الاهتمام بحماية التراث الثقافي الجزائري للمدينة الجزائرية من شأنه أن يساهم في تنمية السياحة. خاصة أن مدينة الجزائر عاصمة البلاد منذ العصور القديمة، وكانت تعرف باسم "إيكوسيوم" "IKOSUM"، أي "جزيرة النورس"، ثم "بمزغنة"، وأخيراً "الجزائر" في عهد الأمير "بلوغني" سنة ٩٣٥ ميلادي نسبة إلى الجزر الأربعة الصغيرة المقابلة لشواطئ هذه.^٣ وتتميز هذه المدينة العريقة بتصميمها الإسلامي القديم والأوروبي الحديث، يعرف القديم منها باسم "القصبة" التي توجد في أعالي العاصمة (على ارتفاع ١١٨ متراً)، وتعد من أكبر أحيائها القديمة بشوارعها الضيقة، ومساجدها العتيقة، وقلعتها التي شيدها العثمانيون في القرن السادس عشر ميلادي على أنقاض جزر صغيرة كانت موقعا لمرفأ تجاري قرطاجي خلال القرن الرابع قبل الميلاد،

^٢ مقابلة مع إطارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، يوم ١٤/١٠/٢٠٢١، بمقر الوكالة القصبة الجزائر العاصمة

^٣ ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، "الجزائر عاصمة الجمهورية الجزائرية". -

<http://ar.wikipedia.org/wiki/%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8A6%D8%B1%28%D9%85%D8%AF%D9%8A%D9%86%D8%A9%29>

وبالتالي فهي تمثل إحدى أجمل النصب والمعالم الهندسية في المنطقة المتوسطية، وشكلا مميزا للمدينة الإسلامية، وموقعا سياحيا هاما لما تحويه من آثار عريقة. من معالمها "الحدائق"، "المرصد الفلكي"، "المتحف الوطني"، "دار الكتب الوطنية". ويوجد بالجزائر العاصمة قصورا ومنازل فاخرة ذات الطراز العربي الإسلامي، مثل "دار عزيزة" بنت "رمضان" أحد ببايات قسنطينة، وهي عبارة عن قصر بني في العهد العثماني لاستقبال الضيوف سيما ببايات قسنطينة متى حلوا بالعاصمة. وأيضا "دار خداج العمياء"، التي وصفها بعض المهتمين بالتراث الثقافي "بمرقد كنوز الفن الشعبي الجزائري"، وهي تمثل حاليا متحفا للفنون الجميلة، يحوي قطعاً أثرية نادرة من التراث الشعبي، يتجاوز عددها نحو ثلاثة آلاف قطعة^١، "حي القصبة في الجزائر معلم تاريخي عريق".

وثمة مساجد العاصمة، منها "مسجد كنتاشاوة" الذي يعتبر من أشهر المساجد التاريخية بالجزائر، بني في العهد العثماني سنة ١٧٩٢، وتم تحويله من طرف الاحتلال الفرنسي إلى "كنيسة"، ثم أعيد إلى طبيعته الأولى بعد الاستقلال. إضافة إلى "الجامع الكبير" يمثل أكبر مساجد العاصمة، بناه المرابطون في عهد "يوسف بن تاشفين" في نهاية القرن الحادي عشر ميلادي.^٢

جدول رقم (٠١): عوامل تنمية المدينة الجزائرية حسب إطارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة

النسبة المئوية	التكرار	عوامل تنمية المدينة الجزائرية	
١٤.٢٨	٢	البحث عن الموارد الطبيعية والتراث	عوامل التنمية
٠٠	٠٠	تشخيص الإمكانيات من أجل التركيز على المنتج	
٥٧.١٤	٠٨	تحديث قانون بشأن الإدارة المحلية والتنافس بين الأقاليم والمدن	
٢٨.٥٨	٠٤	خصوصية السكان وصورة المدينة	
١٠٠	١٤	المجموع الجزئي	عوامل الجذب
١٥.٧٩	٠٣	وجود بنية تحتية	
١٠.٥٣	٠٢	الموقع الجغرافي	
٤٢.١٠	٠٨	الخدمات المقدمة	
٢٦.٣١	٠٥	تاريخ وهوية المنطقة	
٥.٢٧	٠١	الطبيعة والمناخ	

^١ ميدل إيست أونلاين، www.middle-east-online.com/algeria/?id=22286، (٢٠٠٤/٣/٢٢)، "حي القصبة في الجزائر معلم تاريخي عريق".

^٢ شريط، عبد الله، والميلي، محمد، (دون التاريخ)، "تاريخ الجزائر"، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر، ص ٢٣.

١٠٠	١٩	المجموع الجزئي
١٠٠	٣٣	المجموع الكلي

ركزت نسبة كبيرة من المستجوبين والمقدرة بـ ٥٧.١٤% على ضرورة تحديث قانون بشأن الإدارة المحلية وتشجيع التنافس بين الأقاليم والمدن كأهم عوامل تنمية المدينة الجزائرية، حيث أن الجزائر بادرت بإنشاء قانون تسيير المدينة، بعدما توقع خبراء التعمير في الجزائر أن تصل نسبة تمركز السكان بالمدن إلى أكثر من ٧٠% في الأربع سنوات المقبلة، فيما ينتظر أن تصل النسبة حدود ٨٠% مع حلول عام ٢٠٢٥. (رضا سلطانة، ٢٠١٢) وأمام هذا الوضع قررت الحكومة إنشاء القطاع المكلف بالمدينة وبالتالي المشروع المتعلق بالمدينة للنهوض بالمدينة الجزائرية كفضاء منظم للعلاقات وقطب اقتصادي وحضاري. إلا أن هذا المشروع يجب أن يأخذ بعين الاعتبار التسويق الإقليمي للمدينة بالركون على التجارب الغربية والعربية الرائدة في هذا المجال. وفي هذا السياق أشار المستجوبين بالدرجة الثانية وبنسبة ٢٨.٥٨% باعتبار صورة المدينة من بين ثاني أهم عامل للتنمية المحلية للمدينة، حيث يرى المستجوبين أن صورة علامة المدينة هي أساس جلب السياح الأجانب بشكل خاص وهذا ما يستدعي الحفاظ عليها وتطويرها.

أما بالنسبة لعوامل الجذب السياحي للمدينة الجزائرية، فقد ركز المستجوبين أولاً وبنسبة ٤٢.١٠% على جودة الخدمات المقدمة كمعيار للاستقطاع السياح المقيمين أو الأجانب، ثم تليها هوية المنطقة بالدرجة الثانية بنسبة ٢٦.٣١% فهوية علامة المدينة ضرورية للتعريف بالمقصد السياحي، وهو ما يحيل إليه علامة المدينة وشعارها كارتباط برج إيفل بباريس، والجاز بمدينة لوزيانا، والكرنفال بريودي جانيرو وغيرها.

أفاد معظم المستجوبين أن الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة تهتم بتسويق التراث بنسبة كبيرة، من خلال الاعتماد على الإشهار والدراسات والأبحاث فيما يتعلق باستكشاف وتصنيف القطاعات المحفوظة والتي تحتوي على معالم أثرية مادية ومختلف التحف المعمارية التي تشكل تراث ثقافي عريق. كما تعتمد على تصميم وتقييم منتجات التراث كتقنيات تعمل على تسويق التراث الثقافي للمدن ومختلف الأقاليم كقطاع محفوظ تسعى إلى ترميمه والمحافظة عليه.

أما عن مدى قيام إدارة الوكالة بسبر آراء الجمهور واستشارة الدراسات البحثية حول تسويق المدن والأقاليم، فقد أكد جميع الإطارات المستجوبة عن عدم القيام بذلك نتيجة عجز ميزانية الوكالة وصعوبة الحصول على المعلومات من جهة وغياب سياسة وطنية للنهوض بالقطاع السياحي وتبني مقاربة التسويق الإقليمي للمدن من جهة أخرى.

ثانياً- أهمية إنشاء علامة المدينة حسب إطارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة:

من المعروف أن المدن في تنافس من أجل الموارد النادرة، والحالة الأكثر شهرة هو التنافس من أجل تنظيم الألعاب الأولمبية والذي يعتبر عامل وحيد للتنمية، والشهرة والصورة والموارد المالية. وخارج هذه الأحداث الاستثنائية، تسعى المدن لتنمية وترقية مزايا تنافسية. وتقضي الحاجة لجذب السياح إلى إنجاز بناء مصانع ومؤسسات، وبيع وتصدير منتجات محلية تقتضي وضع إدارة علامة المدينة. يعتبر إنشاء علامة المدينة قضية راهنة، خلال السنوات ٢٠١٠-٢٠٢٠، مع رغبة الأقاليم في إنشاء صورة علامتها التجارية، وبالتالي إنشاء رأس مال العلامة التجارية أو "رأس مال إقليمي". وبالتالي تكون رهانات إنشاء علامة المدينة ثلاثية الأبعاد وهي: تحديد عناصر الإقليم الذي من المحتمل أن يتم تثمنه، وجعل الارتباط بالمنطقة ناقلاً موثوقاً للتمايز، وبناء موقع جذاب ومميز وموثوق ومستدام^١. وهذا ما أكده جميع المستجوبين، حيث اعتبروا أن إنشاء علامة تجارية للمدينة مهم لتسويق إقليمها، وذلك بهدف:

- تعديل صورة المدينة وإسقاط الصور السلبية المبتذلة
- توحيد الإجراءات الترويجية للمدينة لمختلف الفاعلين (بلدية، وكالة سياحية..) تحت شعار موحد
- زيادة وتطوير الرؤية الخارجية *la visibilité externe* لإقليم المدينة
- تعزيز شعور الافتخار بالانتماء إلى إقليم المدينة وجذب الفاعلين الداخليين
- جلب السواح وتنمية السياحة.

جدول رقم (٠٢): المراحل الأساسية لإنشاء علامة المدينة حسب الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة

النسبة المئوية	التكرار	الترتيب	مراحل انشاء علامة المدينة حسب ترتيب المستجوبين
١٧.٨٥	٥	١	معرفة ما تريد العلامة تمثيله والوعد الذي تطرحه
١٤.٢٨	٤	٢	تحديد العناصر التي تميز علامة المدينة من علامات المنافسين
١٤.٢٨	٤	٣	تحديد الميزات الاستراتيجية للمدينة باستخدام الطرق الكمية والكيفية (مصفوفة SWOT...)
١٠.٧٣	٣	٤	تحديد القيمة المضافة المراد منحها لعلامة المدينة

^١Chamarad.C, 2014, Le marketing territorial-Comment développer l'attractivité et l'hospitalité des territoires ?, Belgique, Ed. De boeck ;)

١٠.٧٣	٣	٥	تحديد رؤية علامة المدينة لتحقيق ثقة المستهدفين (سكان، سواح، مؤسسات، مستثمرين..)
١٤.٢٨	٤	٦	تنمية جاذبية المدينة وصنع الخيال وتصورات الأفراد (شعور، طعم، ..) حولها
١٧.٨٥	٥	٧	العناية بسمعة المدينة ومراقبة ما يقال عنها على مواقع التواصل الاجتماعي ومحركات البحث
١٠٠	٢٨		المجموع

وبالنسبة للعناصر الأساسية، والأكثر أهمية لتحقيق أهداف تسويق علامة المدينة، فقد توصل المستجوبين وبنسبة عالية تقدر بـ ١٧.٨٥% إلى تحديد المرحلة الأولى والأخيرة لإنشاء علامة المدينة وتسويقها كما هو مبين في الجدول رقم (٥٢)، كما تمكن ١٤.٢٨% من المستجوبين في تحديد المرحلة الثانية والثالثة وما قبل الأخيرة، في حين تمكنت فقط نسبة قليلة تقدر بـ ١٠.٧٣% من الوصول إلى تحديد المرحلة الرابعة والخامسة، ويعود ذلك إلى أن معظم الإطارات المستجوبة هم مهندسون معماريون أو تقنيون سامون في الموارد البشرية، باستثناء رئيس قسم الاتصال والعلاقات العمومية والأرشيف وكذا المكلف بالإعلام والاتصال، حيث لديهم معارف عامة حول التسويق. إلا أن النتائج المبينة في الجدول تؤكد إدراك جميع إطارات الوكالة أن إنشاء علامة المدينة تحتاج لنظرة ومقاربة تسويقية تبنى على مراحل أساسية. وعلى العموم يقسم الباحثين في مجال التسويق مراحل التسويق الإقليمي إلى ثلاث مراحل رئيسية وهي مرحلة تحليل وتشخيص المحيط الداخلي والخارجي للإقليم، تليها مرحلة تحديد المستهدفين وتموقع الإقليم، وأخيرا مرحلة تنفيذ الخيارات الاستراتيجية والمراقبة. (Rafik Khalid, 2019, p109)

وعن أهم المجالات التي تعمل على ترسيخ علامة المدينة في ذهن الجمهور، فقد أجمع مختلف المستجوبين بالوكالة أن المجال الوحيد في ذلك هو مجال الهوية *l'identité* إذ يتعلق الأمر بآماكن، أو مدن حيث يبرز المقصد ثقافة وشخصية قوية. هوية يشعر بها الأشخاص الذين يعيشون هناك أو يرغبون في الذهاب في إجازة، بالراحة. إلا أنه إلى جانب ضرورة بناء هوية المدينة كعنصر أساسي لترسيخ علامة المكان (المدينة) في ذهن الجمهور، هناك جوانب أخرى تكتسي نفس الأهمية والتي يمكن تميزها كما يلي:

١. مجال رأس المال الاجتماعي **capital social** : يتعلق الأمر بمبدأ القرار. كيف تقرر أين تذهب وماذا تزور؟ يتساءل السياح ككل عن التوجهات الحالية لوجهات السفر. ما هي الأماكن العصرية التي يريدون "رؤيتها". يتم الاختيار عادة من خلال الشبكات الاجتماعية. قد يكون كل فرد ينتمي إلى مجتمع ما تحفره على زيارة وجهات معينة على حساب أخرى

٢. مجال التقارب. **l'affinité** : هذا المبدأ يتوافق مع الأماكن التي لدى الزائر/السائح ارتباط ثقافي و / أو تاريخي عاطفي. يمكن أن يكون لمجتمع أو موقع سياحي مكانة عالية وهوية متميزة بوضوح، ولكن بدون ارتباط عاطفي، وبالتالي سيكون عدد الزوار والمستثمرين أقل.

٣. مجال المكانة/الأهمية **la stature**: يتوافق مع الأماكن التي يثق بها الناس . ينقلون السلطة. إنهم يشعرون بأنهم قادة. يمكن أن تشير إلى عناصر من فن الطهو أو الرياضة أو الخصائص الجغرافية التي تمثل المنطقة الممثل وتشتهر بها: مثال كرنفال نيس، ومهرجان كان، وقمة ميدي بقور بفرنسا **pic du midi** ، وفن الطهي في ليون الخ

٤. مجال السمعة: **la réputation** أخيراً، تمثل السمعة تقييماً شاملاً لكيفية رؤية المكان من الخارج فيما يتعلق بالمستهدف. الترحيب، الدفاء. الخ.
ثالثاً-علاقة المحافظة على التراث بالتسويق الإقليمي لعلامة المدينة حسب الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة:

يعتبر التراث الثقافي المادي منه خاصة مصدراً وثروة لاستغلاله في المجال السياحي والاستثمار فيه، حتى يعود بالفائدة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولن يتأتى هذا إلا بتأهيل المواقع الأثرية لاستقطاب الزوار، تشجيعاً للسياحة الداخلية والخارجية، وهذا سيؤدي إلى أن تأخذ السياحة الثقافية مكانتها في المجتمع. وللمحافظة على هذا التراث تعمل الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة دراسة ملفات لإعادة تأهيل وترميم عدة معالم تاريخية أثرية و بنايات قديمة أخرى متواجدة بالقطاع المحفوظ لقصبة الجزائر، وغيرها من المدن للحفاظ على الذاكرة وصيانتها، وفي هذا الصدد ترى الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة أن التراث الثقافي عامل أساسي يساعد علامة المدينة على تحقيق الأهداف التالية^١:

- تعزيز هوية قوية من أجل التميز للمدينة والإقليم في وسط اقتصاد معولم.
- عامل للاتصال يجعل المدينة ومنتجاتها معروفة من خلال المعارض والمهرجانات ووسائل الإعلام والوسائط الرقمية
- تعزيز القيم الإنسانية (للسكان) وخلق الثقة في أوساط المستثمرين كالسياح... الخ.
- تقاسم التراث يؤدي إلى تقاسم مجموعة من القيم المشتركة والاعتراف بها معاً .

^١ مقابلة مع السيدة كريمة صادقي، مديرة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، يوم ١٤/٠٩/٢٠٢١، بمقر الوكالة على الساعة ١١:٠٠.

الجدول رقم (٠٣): أهداف الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في ترمين التراث الثقافي للمدن لضمان تسويقها الإقليمي كعلامة تجارية

التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	الإتجاه	الفقرة ١
٦	٢٢.٢٢	٢	موافق	حماية وتعزيز التراث الثقافي للجزائريين، من خلال الإعلان عن العلامة التجارية؛
١٤	٧٧.٧٧	٠.٧	محايد	
٠	٠٠	٠٠	غير موافق	
٢١	١٠٠	٠.٩	المجموع	
شدة الإتجاه				٢.٣٣
التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	الإتجاه	الفقرة ٢
٢٧	١٠٠	٩	موافق	تنشيط وتصدير ايجابية للمدن والمساهمة في النشاط الاقتصادي السياحي
٠٠	٠٠	٠٠	محايد	
٠٠	٠٠	٠٠	غير موافق	
٢٧	٠٠	٠.٩	المجموع	
شدة الإتجاه				٠.٣
التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	الإتجاه	الفقرة ٣
٦	٢٢.٢٢	٠.٢	موافق	تسويق المنتجات المشتقة من العلامات التجارية للتراث الثقافي بها التي تحمل تاريخ المدن الجزائرية؛
١٠	٥٥.٥٥	٠.٥	محايد	
٢	٢٢.٢٢	٠.٢	غير موافق	
١٨	١٠٠	٠.٩	المجموع	
شدة الإتجاه				٠.٢
التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	الإتجاه	الفقرة ٤
٢٤	٨٨.٨٨	٠.١	موافق	الترويج والتعريف بالمهارات (الحرفيين الشباب، المؤسسات الجزائرية الناشئة...)
٠٠	٠٠	٠٠	محايد	
١	١١.١١	١	غير موافق	
٢٥	١٠٠	٠.٩	المجموع	
شدة الإتجاه				٢.٧٧
التكرار المرجح	النسبة المئوية	التكرار	الإتجاه	الفقرة ٥
٢١	٧٧.٧٧	٠.٧	موافق	توليد إيرادات إضافية للمدينة.
٤	٢٢.٢٢	٠.٢	محايد	
٠	٠٠	٠٠	غير موافق	
٢٥	١٠٠	٠.٩	المجموع	
شدة الإتجاه				٢.٧٧

الاتجاه العام لأفراد العينة

الإتجاه المرجح	العبارة
٢.٣٣	حماية وتعزيز التراث الثقافي للجزائريين، من خلال الإعلان عن العلامة التجارية؛
٠.٣	تنشيط وتصدير ايجابية للمدن والمساهمة في النشاط الاقتصادي السياحي
٠.٢	تسويق المنتجات المشتقة من العلامات التجارية للتراث الثقافي بها التي تحمل تاريخ المدن الجزائرية؛
٢.٧٧	الترويج والتعريف بالمهارات (الحرفيين الشباب، المؤسسات الجزائرية الناشئة...)
٢.٧٧	توليد إيرادات إضافية للمدينة.
الاتجاه العام المرجح ٢.٥٧	

بمعنى الاتجاه العام إيجابي

بعد الاعتماد على الوسط الحسابي المرجح لحساب اتجاهات المستجوبين نحو أهداف الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في ترمين التراث الثقافي للمدن لضمان تسويقها الإقليمي كعلامة تجارية، ظهر تأييد المستجوبين وبشدة للأهداف الموضحة في الجدول أعلاه. ويعود هذا إلى إدراك إطارات الوكالة للعلاقة بين المحافظة على التراث الثقافي للقطاعات المحفوظة وتسويقها الإقليمي كعلامة تجارية تتميز بمعالها الأثرية وتراثها العريق، وهو ما سيعمل على تحويلها لمنطقة الجذب السياحي وبالتالي مساهمتها كمورد للاقتصاد الوطني.

يحتل التراث الثقافي اليوم مكانة مهمة في المجتمع، ويساهم استغلاله بشكل كبير في إنتاج الثروة وخلق فرص العمل. ومن الواضح أن التراث، بطبيعته، هو مورد للتنمية عندما يقترن بالسياحة والتسويق الإقليمي. وفي هذا الصدد صرح معظم المستجوبين أن أهمية التراث الثقافي في التسويق الإقليمي/السياحي للمدينة كقطاع محفوظ تبرز فيما يلي:

- ترمين القدرات الثقافية لمنطقة مميزة في إطار استراتيجية عامة لإعادة الاعتبار السياحي

- ادراج هذه المناطق المميزة في منتج سياحي إقليمي.

- اشراك السكان والسلطات المحلية في إعادة الاعتبار لتراث المدينة كقطاع محفوظ

- تشجيع الشغل وعديد النشاطات وخلق حركية اقتصادية

وأخيرا، عن مشاركة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في استراتيجية التسويق الإقليمي/السياحي للمدينة كقطاع محفوظ مع الفاعلين المحليين، بين رئيس قسم الاتصال والعلاقات العمومية والأرشيف أنه فعلا تشارك الوكالة في استراتيجية



التسويق الإقليمي/ السياحي للمدينة كقطاع محفوظ مع الفاعلين المحليين،^١ وأضاف أنه يتم السهر على الحفاظ على الصورة الجمالية والأصلية للمدن والقطاعات التاريخية المحفوظة لكي لا تتعرض إلى التشويه والتغيير أو طمس أي مكون جمالي أو معماري أو فني إلا بمتابعة الوكالة وترخيصها في إطار قانون المخطط الدائم لحفظ واستطلاع القطاع المحفوظ، إلى جانب القيام بعمليات التعريف والتحسيس و تنظيم الورشات والملتقيات والندوات ذات الصلة بالقطاعات المحفوظة.

نتائج الدراسة:

ركزت الدراسة على دور المحافظة على التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة، من خلال الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة كنموذج للدراسة، باعتبار المدينة جزء من عملية تنفيذ استراتيجية تنموية، ولا شك أن أهم أدواته التسويق الإقليمي للمدينة والذي يجب أن يركز على صورة علامة المدينة أولا لضمان رؤية واضحة لها وبالتالي خلصت الدراسة الميدانية إلى:

١. يعتبر سوق السياحة الجزائري بشكل عام وسوق مدينة الجزائر العاصمة بشكل خاص غير جاذب (للسياح) رغم الإمكانات الطبيعية والتراث التي تزخر به المدينة الجزائرية، رغم أن اهتمام الدولة الجزائرية بحماية التراث الثقافي الجزائري للمدينة الجزائرية من شأنه أن يساهم في تنمية السياحة.

٢. ضرورة تحديث قانون بشأن الإدارة المحلية وتشجيع التنافس بين الأقاليم والمدن كأهم عوامل تنمية المدينة الجزائرية، مع وجوب الاهتمام بصورة علامة المدينة كأساس لجلب السياح الأجانب بشكل خاص وهذا ما يستدعي الحفاظ عليها وتطويرها. ٣. وجوب الاهتمام بتطوير الخدمات المقدمة، والترويج لهوية المدينة للتعريف بالمقصد السياحي عن طريق ترويج علامة الإقليم/المدينة بإبراز عناصر وسمات هويته كالمعالم الأثرية، التراث اللامادي، إلخ.

٤. تهتم الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة وبدرجة كبيرة بتسويق التراث الثقافي للمدن الجزائرية بعد تصنيفها إلى قطاعات محفوظة، مما يساهم في السياحة التراثية رغم غياب سياسة وطنية للنهوض بالقطاع السياحي وتبني مقاربة التسويق الإقليمي للمدن.

٥. إن إنشاء علامة تجارية للمدينة مهم لتسويق إقليمها، بهدف تحسين صورتها، وتطوير الرؤية الخارجية *la visibilité externe*، إلى جانب تعزيز شعور الافتخار بالانتماء إلى إقليم المدينة وجلب السواح وتنمية السياحة الجزائرية.

^١ مقابلة مع السيدة إسماعيل بن الجوزي، رئيس مصلحة الاتصال والعلاقات العمومية والأرشيف، يوم ١٤/٠٩/٢٠٢١، بمقر الوكالة على الساعة ٩:٣٠.

٦. لم يتوصل أغلب إلى ترتيب مراحل إنشاء علامة المدينة وتسويقها، بسبب اعتماد الوكالة في عملها على المهندسين المعماريين، وبالتالي غياب توظيفها لإطارات في مجال التسويق والاتصال. كما ركز مختلف الأطارات بالوكالة على عنصر الهوية كأساس لترسيخ علامة المدينة في ذهن الجمهور المستهدف، وعدم إدراكهم لأهمية عنصر الرأس المال الاجتماعي، التقارب، المكانة، والسمعة في ذلك.

٧. تهدف علامة المدينة لتعزيز هويتها، والتعريف بها وبجميع منتجاتها في مختلف المعارض والمهرجانات، إلى جانب خلق الثقة في أوساط المستثمرين كالسياح، وتقاسم التراث يؤدي إلى تقاسم مجموعة من القيم المشتركة والاعتراف بها معًا.

٨. أظهرت إطارات الوكالة موافقتها وبشدة كبيرة الأهداف التي تعمل على تثمين التراث الثقافي للمدن لضمان تسويقها الإقليمي كعلامة تجارية، مما يبين إدراكهم للعلاقة بين المحافظة على التراث الثقافي للقطاعات المحفوظة وتسويقها الإقليمي كعلامة تجارية تتميز بمعالمها الأثرية وتراثها العريق كمورد اقتصادي.

٩. نشارك الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة في استراتيجية التسويق الإقليمي/السياحي للمدينة كقطاع محفوظ مع الفاعلين المحليين، وذلك في مرحلة بناء وإبراز المكان الأثري (المدينة) ومرحلة الاتصال والترويج عن طريق مختلف التقنيات الاتصالية.

التوصيات:

من خلال النتائج التي تم الوصول إليها في مجال مساهمة التراث الثقافي في التسويق الإقليمي لعلامة المدينة، ولضمان رؤيتها ووضوحها واكتساب ميزة تنافسية نوصي السلطات الإقليمية الجزائرية بما يلي:

- تبني الفكر التسويقي عموماً والتسويق الإقليمي للمدن بشكل خاص من طرف الإدارات والهيئات العمومية، لبناء علامة صورة مدينة الجزائر وإبراز هويتها السياحية.
- الاهتمام بتسويق التراث الثقافي للمدينة كعنصر يجب اعتماده في صناعة هوية علامة المدينة، وذلك بإيجاد رابطة تاريخية بين القطاع المحفوظ كتراث ثقافي مدينة واسم وشعار المدينة للرفع من جاذبية إقليمها.
- تنمية الاستثمار في المدينة من حيث النقل، البنية التحتية، الصحة، المنتزهات، الفنادق. إلخ لتشجيع قدوم السياح وتحويلها إلى مقصد سياحي.

الإحالات والهوامش:

- عصام الدسوقي ، إختراع التراث الثقافي ، الطبعة الأولى ، دار إيتراك ، مصر 2006.
- HRC 30 53 AR<<http://www.ohchr.org>>HRC>A مشاركة الشعوب الأصلية في السياسات المتصلة بالتراث الثقافي.
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلم والثقافة، الموقع الإلكتروني (<http://www.unesco.org>)
- فريدريك معتوق، مدخل إلى سوسيولوجيا التراث، دار الحداثة، ط1، بيروت، 2007.
- فوزي العنتيل، 1964: الفولكلور ما هو؟ دراسة في التراث الشعبي، دار المعارف، مصر، ص23.
- إيمان هنشيري: الموروث الثقافي الجزائري الواقع والآفاق، جلة حوليات التراث، مجامعة مستغانم، العدد السابع عشر، سبتمبر 2017ص ، 107-121. <http://Annales.univ-mosta.dz>
- Wiewiorka M., « Le marketing urbain », Espaces et Sociétés, n°16, novembre 1975.
- Gollain V., Réussir son marketing territorial en 9 étapes, Version 1, Club des Développeurs Économiques d'Île de France (CDEIF), Paris, 2008
- Chamard C.(2014),le marketing territorial : comment développer l'attractivité et l'hospitalité desterritoires ? Bruxelles, de Boeck, 1èreédition2014.CIM The Chartered Institutof Marketing, « The 7PS of marketing », © CIM 2009, dans <http://www.cim.co.uk/files/7ps.pdf>.
- MOUSSALIM S. (2017).La capacité organisationnelle d'un territoire comme levier de son développement territorial. Thèse de doctorat. ISCAE Casablanca.

- زكية مقري، مقومات المدن الجزائرية لتطبيق تسويق المدينة: نحو تنمية مقاصد سياحية ناجحة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، ع ٠٩، ٢٠١٣.
- MARION G. (2002), Lyon marque/ville internationale ? in http://www.millenaire3.com/uploads/tx_reesm3/textes_mario_n.pdf
- FROST R. (2004), Mapping a country's future in http://www.brandchannel.com/features_effect.asp?pf_id=206)
- MAHA BENDAHMANE, LA MARQUE TERRITORIALE, revue marocaine de recherche en management et marketing, N°17, juillet-decembre 2017 Rabat, Maroc.
- Yves-c. gagnon, 2012, l'étude de cas comme méthode de recherche, 2eme Ed, édition presse de l'université du Québec, canada
- Hervé Fenneteau, 2015, L'enquête : entretien et questionnaire, 3eme Ed, Edition Dunod, Paris.
- مقابلة مع إيطارات الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، يوم ١٤/٠٩/٢٠٢١، بمقر الوكالة القصبة الجزائر العاصمة
- ويكيبيديا، الموسوعة الحرة، "الجزائر عاصمة الجمهورية الجزائرية".
- ميدل ايست أونلاين، (٢٢/٣/٢٠٠٤)، "حي القصبة في الجزائر معلم تاريخي عريق". www.middle-east-online.com/algeria/?id=22286
- شريط، عبد الله، والميلي، محمد، (دون التاريخ)، "تاريخ الجزائر"، الشركة الوطنية للنشر والتوزيع، الجزائر.
- Chamarad.C, 2014, Le marketing territorial-Comment développer l'attractivité et l'hospitalité des territoires ?, Belgique, Ed. De boeck ;)
- مقابلة مع السيدة كريمة صادقي، مديرة الوكالة الوطنية للقطاعات المحفوظة، يوم ١٤/٠٩/٢٠٢١، بمقر الوكالة على الساعة ١١:٠٠.

- مقابلة مع السيدة إسماعيل بن الجوزي، رئيس مصلحة الاتصال والعلاقات العمومية والأرشفيف، يوم ١٤/٠٩/٢٠٢١، بمقر الوكالة على الساعة ٩:٣٠.



واقع الحماية الجزائية للأمن السيبراني دراسة مقارنة الاردن

قطر

Real criminal protection for cybersecurity, a comparative study in Jordan and Qatar

إعداد

د. مصعب تركي إبراهيم نصار

Dr. Musab Turki Ibrahim Nassar

أستاذ القانون الجنائي المساعد - كلية الشرطة - دولة قطر

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340209

استلام البحث ٢٠٢٣ / ١٢ / ٨

قبول البحث ٢٠٢٣ / ١٢ / ١٨

نصار، مصعب تركي إبراهيم (٢٠٢٤). واقع الحماية الجزائية للأمن السيبراني دراسة مقارنة الاردن قطر. *المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات*، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، ٥ (١٤)، ١٢٩ - ١٥٢.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

واقع الحماية الجزائرية للأمن السيبراني دراسة مقارنة الاردن قطر

المستخلص:

تعد الحماية الجزائرية للأمن السيبراني مسألة حيوية في العصر الحديث، حيث يتزايد التهديد السيبراني وتطوره باستمرار. تهدف دراسة مقارنة بين الأردن وقطر إلى فهم وتقييم واقع الحماية الجزائرية للأمن السيبراني في هاتين الدولتين ومقارنتهما. في الأردن، تم اتخاذ خطوات هامة في الآونة الأخيرة لتعزيز الحماية الجزائرية للأمن السيبراني. تم إقرار قوانين وتشريعات جديدة تتعامل مع جرائم القرصنة والاختراق والتلاعب الإلكتروني. تم تعزيز قدرات الشرطة والجهات القضائية في التعامل مع هذه الجرائم من خلال توفير التدريب والموارد اللازمة. تم إنشاء وحدات خاصة لمكافحة الجرائم السيبرانية وتقديم الدعم الفني للتحقيقات. من جانبها، تعتبر قطر واحدة من الدول الرائدة في مجال الأمن السيبراني في المنطقة. تم تبني قوانين وتشريعات قوية لمكافحة جرائم الإنترنت والقرصنة. تم تنفيذ استراتيجية وطنية للأمن السيبراني تركز على تعزيز التوعية والتعليم وتطوير القدرات التقنية. تم إنشاء هيئات خاصة لمكافحة الجرائم السيبرانية وتعزيز التعاون بين القطاع العام والخاص. على الرغم من التقدم في كلا البلدين، هناك تحديات تواجهها. من بينها نقص الكوادر المتخصصة والتدريب المستمر، وضرورة تحديث التشريعات والقوانين لمواجهة التهديدات المتطورة، وضمان التنسيق والتعاون القوي بين الجهات المختلفة المعنية بالأمن السيبراني. وفي الختام، يتطلب تعزيز الحماية الجزائرية للأمن السيبراني في الأردن وقطر التركيز على تعزيز التشريعات والقوانين، وتطوير القدرات التقنية، وتعزيز التوعية والتدريب، وتعزيز التعاون المشترك. يتعين على البلدين الاستفادة من الخبرات المحلية والدولية وتبادل المعرفة والتجارب لبناء نظام قوي للحماية الجزائرية للأمن السيبراني.

Abstract:

The field of criminal protection for cybersecurity is crucial in the modern era, as cyber threats continue to increase and evolve. A comparative study between Jordan and Qatar aims to understand and evaluate the current state of criminal protection for cybersecurity in these two countries and compare them. In Jordan, significant steps have been taken recently to enhance criminal protection for cybersecurity. New laws and regulations have been enacted to address crimes such as hacking, intrusion, and electronic manipulation. The capabilities of the police and judicial authorities have been strengthened in dealing

with these crimes through training and providing necessary resources. Special units have been established to combat cybercrimes and provide technical support for investigations. On the other hand, Qatar is considered one of the leading countries in cybersecurity in the region. Strong laws and regulations have been adopted to combat internet crimes and piracy. A national cybersecurity strategy has been implemented, focusing on enhancing awareness, education, and technological capabilities. Special entities have been established to combat cybercrimes and enhance cooperation between the public and private sectors. Despite the progress in both countries, there are challenges to be addressed, including a shortage of specialized personnel and continuous training, the need to update laws and regulations to counter evolving threats, and ensuring strong coordination and cooperation among the various entities involved in cybersecurity. In conclusion, enhancing criminal protection for cybersecurity in Jordan and Qatar requires a focus on strengthening legislation, developing technological capabilities, promoting awareness and training, and enhancing mutual cooperation. Both countries need to benefit from local and international expertise, exchange knowledge and experiences, and build a robust system for criminal protection of cybersecurity.

مقدمة:

تشكل الجرائم الإلكترونية المنظمة العابرة للحدود الوطنية تحد كبيراً للجهات القضائية والأمنية في جميع أنحاء العالم، حيث يتم استخدام التكنولوجيا الحديثة لارتكاب هذه الجرائم والتي تشمل الاحتيال الإلكتروني، التجسس، القرصنة الإلكترونية، الاختراق، التزوير، والكثير من الأنشطة الغير مشروعة، وبسبب تزايد هذه الجرائم واتساع نطاقها، أصبح من الضروري تطوير الأدوات والتقنيات التي تساعد في جمع الأدلة الرقمية اللازمة لتتبع ومعاينة المتورطين في هذه الجرائم، ومن أجل ذلك، تم ابتكار مفهوم الأدلة الرقمية، والتي تشمل جميع البيانات والمعلومات الإلكترونية التي يمكن استخدامها في إثبات وجود الجريمة وتحديد مرتكبيها.

إن الأهمية الحقيقية للبحث في هذا الموضوع تكمن في تحديد أنجع السبل لتحقيق العدالة ومكافحة هذا الصنف من الجريمة، حيث تمثل الأدلة الرقمية الوسيلة الأساسية لإثبات وتحديد المسؤولين عن الجرائم الإلكترونية المنظمة العابرة للحدود الوطنية ومع ذلك، تفرض المحدوديات القانونية والتقنية في جمع وتحليل هذه الأدلة نفسها، مما يتسبب في صعوبة في إثبات الجرائم الإلكترونية المنظمة عبر الحدود الوطنية فمثلاً، يمكن للجناة استخدام تقنيات التشفير والخواص الوهمية للتمويه والإفلات من قبضة الجهات المختصة بجمع الأدلة الرقمية.

وعليه يقتضي علينا التطرق إلى ماهية الجريمة الإلكترونية في الفقرة الأولى، بالإضافة إلى التطرق إلى جهود دولة قطر لمواجهة الجريمة الإلكترونية في الفقرة الثانية، وكذا إبراز الإجراءات المتبعة لضبط الأدلة الإلكترونية في الفقرة الثالثة.

الفقرة الأولى: ماهية الجرائم الإلكترونية:

للتطرق إلى ماهية الجرائم الإلكترونية وجب علينا التطرق إلى تعريف الجرائم الإلكترونية، ثم بيان أهم خصائص الجريمة الإلكترونية.

أولاً: تعريف الجريمة الإلكترونية:

لم يستقر الفقه على وضع تعريف محدد للجريمة الإلكترونية، كون الجرائم المستحدثة تتطور من حين إلى آخر، فهناك من أطلق عليها الجريمة المعلوماتية أو جرائم الحاسوب والكمبيوتر، أو جرائم الانترنت، أو جرائم الشبكة العنكبوتية، أو جرائم تقنية المعلومات.

وقد عرفها جانب من الفقه بأنها ذلك النوع من الجرائم التي تتطلب ألماً خاصاً بتقنيات الحاسب الآلي ونظم المعلومات لارتكابها أو التحقيق فيها ومقاضاة فاعلها^١، وعرفت أيضاً بأنها الجرائم التي يكون فيها الحاسوب وسيلة ارتكاب فعل غير مشروع، أو محل لوقوع الفعل غير المشروع، وذلك بالقيام بعمل أو الامتناع عن أدائه من شأنه الاعتداء على الأموال المادية أو المعنوية، شريطة أن يكون مرتكبها على معرفة بتقنية استخدام الحاسوب والتعامل مع معطياته^٢.

أما بالنسبة لموقف التشريعات من تعريف الجريمة الإلكترونية، فقد عرف المشرع القطري الجريمة الإلكترونية بأنها " أي فعل ينطوي على استخدام وسيلة

^١ د. علي جبار الحسيني، جرائم الحاسوب والانترنت، دار اليازوني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط ١، ٢٠٠٩، ص ٣٣.

^٢ د. خالد عياد الحلبي، إجراءات التحقيق والتحري في جرائم الحاسوب والانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط ١، ٢٠١١، ص ٣١.

تقنية المعلومات أو نظام معلوماتي، أو الشبكة المعلوماتية، بطريقة غير مشروعة بما يخالف القانون".

وقد حدد المشرع القطري في هذا القانون المصطلحات المرتبطة بالجريمة الالكترونية، حيث عرف المقصود بتقنية المعلومات، وكذا التطرق إلى المقصود بالبيانات والمعلومات الالكترونية، بالإضافة إلى تطرقه إلى تعريف بعض المفاهيم ذات الصلة بالتعريف كالتعريف بالنظام المعلوماتي و الشبكة المعلوماتية ومعالجة المعلومات والموقع الالكتروني وبيانات المرور وكذا المحرر الرسمي الالكتروني^٣.

مع العلم انه هناك دول خلت تشريعاتها من إعطاء تعريف للجريمة الالكترونية على غرار قانون الجريمة الالكترونية الأردني، في قانون الجرائم الالكترونية رقم ٢٧ لسنة ٢٠١٥.

ومن جانبنا نؤيد عدم إدراج التشريعات تعريفا للجريمة الالكترونية، ذلك لأنه لا يوجد تعريف جامع ومانع لهذا النوع من الجرائم، وهذا يرجع إلى تنوع الوسائل التي ترتكب بها هذه الجرائم وسرعة تطورها^٤، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الخوض في التعريفات من مسائل الفقه.

ثانياً: خصائص الجريمة الالكترونية :

تتسم الجرائم الالكترونية ببعض الخصوصيات التي تميزها عن بقية الجرائم الأخرى، ومن أبرزها صعوبة الكشف عن هوية الجاني وسهولة إخفاء أثارها وأدلتها وهوية فاعلها ومن السهل الوقوع فيها، وقد تكون سرعة انتشارها هي السبب الأساسي في صعوبة الكشف عن الجاني أو تدارك أثارها بما يجعل الضرر الناتج عنها صعب التقدير، وفيما يلي إبراز أهم الخصائص التي تتميز بها الجرائم الالكترونية^٥:

- من السهل ارتكابها، وذلك لاستخدام وسائل ذات طابع تقني.
- من السهل إخفاء معالم الجريمة، وفي ذات الوقت من الصعب ملاحقة مرتكبيها.
- يتطلب ارتكاب هذا النوع من الجرائم قدرا من المعرفة في الأنظمة المعلوماتية.
- السرعة في ارتكاب الجريمة الالكترونية لاعتمادها على الوسائل الحديثة.

^٣ راجع المادة الأولى من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجريمة الالكترونية القطري الجريدة الرسمية رقم ١٥، بتاريخ ١٠-٢-٢٠١٤.

^٤ مريم عبد اللطيف المسلماني، مظاهر التعاون الدولي لدولة قطر في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، مجلة القانون والمجتمع، جامعة قطر، كلية الحقوق، المجلد ١٠، العدد ٠٢، لسنة ٢٠٢٢، ص ١٨.

^٥ عبد الله عبد الكريم عبد الله، جرائم المعلوماتية والأنترننت، دراسة مقارنة، دراسة مقارنة في النظام القانوني لمكافحة جرائم المعلوماتية والأنترننت، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧، ص ٣١-٣٣.

تؤثر هذه الجريمة على اقتصاد الدول .
جريمة تنسم بالغموض نظرا لصعوبة إثباتها والتحقيق فيها على عكس الجرائم التقليدية.

عولمة هذه الجرائم التي تؤدي إلى التحرك الدولي نحوى مواجهتها .
الفقرة الثانية: جهود دولة قطر لمواجهة الجريمة الالكترونية:

سعت دولة قطر إلى تكريس نظام قانوني فعال في مجال مكافحة الجريمة الالكترونية خاصة باعتبارها من الجرائم المنظمة العابرة للحدود الوطنية، ونظرا لخطورة هذا النوع من الجرائم وتميزه بجملة من الخصائص كما سبق التطرق إليه، وعليه وفي هذا الإطار سنتطرق إلى جهود دولة قطر على المستوى الوطني، بالإضافة إلى الجهود الدولية .

أولاً: الجهود القطرية على المستوى الوطني:

تختلف السلطات الوطنية المختصة في البحث عن الأدلة الرقمية في الجرائم المنظمة العابرة للحدود الوطنية من دولة إلى أخرى، ولكن في العادة تتضمن هذه السلطات الشرطة الإلكترونية: وهي السلطة المسؤولة عن جمع وتحليل الأدلة الرقمية في حالات الجرائم المنظمة العابرة للحدود الوطنية والهجمات الإلكترونية. ويشمل عملها تحديد مصادر الهجمات وتتبع الجرائم المنظمة العابرة للحدود الوطنية وجمع الأدلة الرقمية، النيابات العامة، وهي السلطة المسؤولة عن تحليل وتبادل الأدلة الرقمية في إطار التعاون الدولي في مكافحة الجرائم الإلكترونية المنظمة، ويشمل عملها تحليل الأدلة الرقمية المقدمة من الدول الأخرى وتبادل الأدلة الرقمية مع الدول الأخرى، الجهات المتخصصة في مجال الأمن السيبراني: وهي السلطات المسؤولة عن تحليل وتبادل الأدلة الرقمية في إطار مكافحة الهجمات السيبرانية وحماية البنية التحتية الحيوية للدولة، ويشمل عملها تحديد وتحليل الأدلة الرقمية وتطوير استراتيجيات الحماية والدفاع السيبراني، بالإضافة إلى الجهات المختصة في مجال الأمن القومي وهي السلطات المسؤولة عن جمع وتحليل الأدلة الرقمية المتعلقة بالأمن القومي والدفاع عن الدولة. ويشمل عملها جمع الأدلة الرقمية المتعلقة بالتهديدات الإرهابية والأمن السيبراني والتجسس الإلكتروني.

يجب على هذه السلطات الوطنية المختصة البحث عن الأدلة الرقمية في الجرائم المنظمة العابرة للحدود الوطنية أن تعمل بشكل متكامل وتعاون مع بعضها البعض لضمان حماية الأفراد والمجتمع والدولة بشكل عام.
وعليه وفي هذا الإطار سوف نتطرق إلى النصوص القانونية التي كرسها المشرع القطري في مكافحة هذا النوع من الجرائم، بالإضافة إلى التطرق لمختلف الأجهزة المتخصصة في هذا المجال.

١_ من ناحية النصوص والأحكام القانونية:

نص قانون العقوبات القطري على جرائم الحاسب الآلي، وأدرجها ضمن الجرائم الواقعة على المال، ونظمها في ١٨ مادة تبدأ بالمادة ٣٧٠ وتنتهي بالمادة ٣٨٧، حيث احتوت على أحكام تتعلق بنظام المعالجة الآلية للبيانات، وفيروس الحاسب الآلي، وبطاقات الدفع الممغنطة^٦، وتعتبر دولة قطر من أوائل الدول العربية التي وضعت أحكاما في قانون العقوبات تتعلق بالجرائم ذات الصلة بالحاسب الآلي. وفيما يتعلق بسريان القانون القطري على الجرائم العابرة للحدود، تجدر الإشارة إلى أن المشرع القطري أخذ بمبدأ العالمية، حيث حدد جرائم على سبيل الحصر تخضع لهذا المبدأ، ولم يذكر من بينها الجرائم الالكترونية، حيث نص في المادة ١٧ من قانون العقوبات القطري على أنه "تسري أحكام هذا القانون على كل من وجد في الدولة بعد أن ارتكب في الخارج، بوصفه فاعلا أو شريكا أيا من جرائم الاتجار في المخدرات أو في الأشخاص أو جرائم القرصنة أو الإرهاب الدولي"، وفي هذا الجانب يرى الدكتور بشير سعد أنه من الضروري إدراج الجرائم الالكترونية ضمن الجرائم التي يطبق عليها هذا المبدأ، لكونه يساهم في تفعيل التعاون الدولي لمكافحة هذا النوع من الجرائم^٧.

وبالرجوع إلى قانون الإجراءات الجنائية القطري نجد أن المشرع القطري اهتم بمكافحة هذا النوع من الجرائم من خلال إقراره لجملة من النصوص ذات الصبغة الدولية والتي تسمح بمتابعة مرتكبي هذا النوع من الجرائم من خلال تكريس تعاون الجهات القضائية القطرية، مع الجهات القضائية الدولية وتقديم المساعدة القانونية المتبادلة في المجال الجنائي، حيث نصت المادة ٤٠٧ من القانون رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٤، على أنه "مع عدم الإخلال بأحكام الاتفاقيات الدولية المعمول بها في دولة قطر مع شرط المعاملة بالمثل، تتعاون الجهات القضائية القطرية مع الجهات القضائية الأجنبية و الدولية، وتقدم لها المساعدة القانونية في المجال الجنائي، طبقا لأحكام القانون"^٨.

يتضح من نص المادة السالفة الذكر بأن المشرع القطري أولى اهتماما كبيرا بالتعاون الدولي في مجال مكافحة الجريمة المنظمة من خلال تعاون الأجهزة القضائية التابعة لدولة قطر مع الأجهزة القضائية التابعة لدول أجنبية من خلال تقديم

^٦ القانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٤، المتضمن قانون العقوبات القطري، الجريدة الرسمية العدد ٧، لسنة ٢٠٠٤-٠٥-٣٠.

^٧ مريم عبد اللطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٣٠.

^٨ القانون رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٤، المتضمن قانون الإجراءات الجنائية القطري، الجريدة الرسمية العدد ١٢، لسنة ٢٠٠٤-٠٨-٢٩.

المساعدات القانونية المتبادلة، كما نص قانون الإجراءات الجنائية القطري على أحكام تفصيلية في مجال تنظم مسألة التعاون الدولي في مجال مكافحة الجريمة من خلال وضع أحكام تتعلق بتسليم المحكوم عليهم، كما نظم مسألة الإنابة القضائية، بالإضافة إلى نقل المحكوم عليهم المحبوسين من دولة قطر إلى دول أجنبية أو العكس، وهذا ما سنتناوله بالتفصيل في الباب الثاني .

إن الطبيعة الخاصة للجريمة الالكترونية ومع تطورها وأثرها البالغ على الاقتصاد الوطني وكذا متطلبات حماية الخصوصية للأشخاص، ومع الاتفاق الدولي على إلزامية مكافحة هذا النوع من الجرائم دفع المشرع القطري على التماشي مع هذا التطور في مجال التكنولوجيا الرقمية، حيث أصدر المشرع القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية، بهدف مواجهة مختلف الاعتداءات التي يتعرض لها النظام المعلوماتي، بحيث يواكب الوسائل الحديثة التي ترتكب بها هذا النوع من الجرائم.

كما تجدر الإشارة بأن هناك عدة دول أصدرت تشريعات خاصة لتنظم مسألة مكافحة الجرائم الالكترونية، كالتشريع الإماراتي، والبحريني، والمصري، والأردني، وغيرها مع اختلاف التشريعات في التسميات التي أطلقتها على القانون الذي يجرم الاعتداءات التي تتم على الأنظمة المعلوماتية^٩.

وبالرجوع إلى قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري، نجد أنه نص على مجموعة من العقوبات لمختلف الجرائم في الباب الثاني منه، حيث نجده في المادة الثانية من الفصل الأول نص على جرائم الاعتداء على أنظمة وبرامج وشبكات المعلومات والمواقع الالكترونية على أنه "يعاقب بالحبس مدة لا تتجاوز ثلاث سنوات، وبالغرامة التي لا تزيد على (٥٠٠,٠٠٠) خمسمائة ألف ريال، كل من تمكن عن طريق الشبكة المعلوماتية أو بإحدى وسائل تقنية المعلومات، بغير وجه حق، من الدخول إلى موقع إلكتروني أو نظام معلوماتي لأحد أجهزة الدولة أو مؤسساتها أو هيئاتها أو الجهات أو الشركات التابعة لها.

وتُضاعف العقوبة المنصوص عليها في الفقرة السابقة، إذا ترتب على الدخول الحصول على بيانات أو معلومات إلكترونية، أو الحصول على بيانات أو معلومات تمس الأمن الداخلي أو الخارجي للدولة أو اقتصادها الوطني أو أية بيانات حكومية سرية بطبيعتها أو بمقتضى تعليمات صادرة بذلك، أو إلغاء تلك البيانات والمعلومات الإلكترونية أو إتلافها أو تدميرها أو نشرها، أو إلحاق الضرر بالمستفيدين أو المستخدمين، أو الحصول على أموال أو خدمات أو مزايا غير مستحقة".

^٩ _ مريم عبد اللطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٣٥.

بالإضافة على تنصيبه على عقوبات أخرى تتعلق بجرائم المحتوى، وكذا جرائم التزوير والاحتيال الإلكتروني، وجرائم بطاقات التعامل الإلكتروني، وجرائم التعدي على حقوق الملكية الفكرية^{١٠}.

أما في مجال التعاون الدولي لمكافحة الجرائم الإلكترونية، فإن المشرع القطري لم يكتفي بالقواعد العامة المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجنائية القطري بل أفرد بابا خاصا للتعاون الدولي من أجل مساندة التوجه الدولي في إطار مكافحة هذا النوع من الجرائم^{١١}.

٢- من ناحية خصوصية الإجراءات: نتيجة التطور المتسارع والانفتاح العالمي والعولمة، فقد بات العديد من الجرائم يتم ارتكابها من خلال شبكة الانترنت، ونتيجة التنظيم الإلكتروني لهذا النمط من الجرائم فقد أضيفت صفة العقيد، وصعوبة الملحقة لمرتكبي هذه الجرائم، وكان لا بد من وجود إطار تشريعي قانوني لمواجهة هذه الجرائم في الوطن العربي.

١-٢. التحقيق في الجرائم الإلكترونية:

يعد التحقيق أول مرحلة من مراحل الدعوى الجزائية، وهو عبارة عن إجراءات تتخذها السلطات بالتحقيق من أجل جمع المعلومات والأدلة التي تساعد على التحقيق في الجريمة، وهناك مجموعة من الإجراءات يجب إتباعها في هذا الإطار للحصول على الدليل على وقوع الجريمة، وسنتناول في هذا الجزء التفتيش والخبرة فقط لكونهما أكثر الإجراءات تماسا وأهمية في نطاق الجريمة الإلكترونية.

أ. التفتيش: يقصد بالتفتيش البحث عن جسم الجريمة والأداة التي استخدمت في ارتكابها و كل ما له علاقة بها أو بفاعلها، والتفتيش في الجرائم الإلكترونية أما أن يكون عن المكونات المادية للحاسوب، أو يكون عن المكونات المعنوية مثل البيانات والمعلومات، و يختلف تفتيش الكيانات المادية وتفتيش الكيانات المعنوية كالآتي:

_ تفتيش المكونات المادية للحاسب الآلي: إن التفتيش المتعلق بالكيانات المادية في نطاق الجرائم الإلكترونية يسهل إجراؤه وتنطبق عليه القواعد التقليدية للتفتيش، إذ لا خلاف على إن الولوج إلى المكونات المادية للحاسوب بحثا عن شيء ما يتصل بجريمة معلوماتية وقعت يفيد في كشف الحقيقة عنها وعن مرتكبيها يخضع للإجراءات القانونية الخاصة بالتفتيش، بمعنى أن حكم تفتيش تلك المكونات المادية يتوقف على طبيعة المكان الموجودة فيه تلك المكونات وهل هو من الأماكن العامة أو

^{١٠} راجع المواد ٢ إلى ١٣ من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية القطري .

^{١١} راجع المادة ٢٣ وما بعدها من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية القطري .

من الأماكن الخاصة، حيث إن لصفة المكان وطبيعته أهمية قصوى خاصة في مجال التفتيش، فإذا كانت موجودة في مكان خاص كمسكن المتهم أو أحد ملحقاته كان له حرمة، فلا يجوز تفتيشها إلا في الحالات التي يجوز فيها التفتيش وبنفس الإجراءات المقررة قانوناً في التشريعات المختلفة، مع مراعاة التمييز بين ما إذا كانت مكونات الحاسوب المراد تفتيشها منعزلة عن غيرها من أجهزة الأخرى، أم أنها متصلة بحاسوب آخر أو بنهاية طرفيه في مكان آخر كمسكن غير المتهم مثلاً، فإذا كانت كذلك وكانت هناك بيانات مخزنة في أوعية هذا النظام الأخير من شأنها كشف الحقيقة تعين مراعاة القيود التي يستلزمها المشرع لتفتيش هذه الأماكن، أما إذا وجد شخص يحمل مكونات الحاسوب المادية أو كان مسيطراً عليها أو حائزاً لها في مكان ما من الأماكن العامة سواء كانت عامة بطبيعتها كالطرق العامة والميادين والشوارع، أم كانت من الأماكن العامة بالتخصيص كالمقاهي و المطاعم و السيارات العامة، فإن تفتيشها لا يكون إلا في الحالة التي يجوز فيها تفتيش الأشخاص وبنفس القيود المنصوص عليها في هذا المجال.

التفتيش عن المكونات المعنوية للحاسب الآلي: أثار تفتيش الكيانات المعنوية خلافاً كبيراً في الفقه، فذهب رأي في الفقه إلى جواز تفتيش وضبط البيانات الإلكترونية بمختلف أشكالها، ويستند هذا الرأي في ذلك إلى القوانين الإجرائية عندما تنص على إصدار الإذن بضبط (أي شيء)، فإن ذلك يجب تفسيره بحيث يشمل بيانات الكمبيوتر المحسوسة وغير المحسوسة، بينما ذهب رأي آخر إلى عدم انطباق المفهوم المادي على بيانات الحاسب غير المرئية أو غير الملموسة، ولذلك فإنه يقترح أصحاب هذا لمواجهة هذا القصور التشريعي بالنص صراحة على جواز تفتيش المكونات المعنوية للكمبيوتر.

أما بالرجوع إلي بعض التشريعات المقارنة وفي هذا المجال فقد تعرض المشرع الأردني لموضوع التفتيش عن الكيانات المعنوية للحاسب الآلي حيث نص على أنه: يجوز لموظفي الضابطة العدلية، بعد الحصول على إذن من المدعي العام المختص أو من المحكمة المختصة، الدخول إلى أي مكان تشير الدلائل إلى استخدامه لارتكاب أي من الجرائم المنصوص عليها في هذا القانون، كما يجوز لهم تفتيش الأجهزة والأدوات والبرامج والأنظمة والوسائل التي تشير الدلائل في استخدامها لارتكاب أي من تلك الجرائم^{١٢}.

وإذا ما تصفحنا المواد الخاصة بالتفتيش في قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية القطري رقم (١٤) لسنة (٢٠١٤) سنجد أن المشرع القطري نص في

^{١٢} مخلص إبراهيم الزعبي، فاعلية القوانين والتشريعات العربية في مكافحة الجريمة الإلكترونية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٣٧، لسنة ٢٠٢١، ص ٢٨٧.

المادة (١٤) للنياية العامة أو من تنديبه من مأموري الضبط القضائي تفتيش الأشخاص والأماكن وأنظمة المعلومات ذات الصلة بالجريمة ، ويجب أن يكون أمر التفتيش مسببا ومحددا، و يجوز تجديده أكثر من مرة ما دامت مبررات هذا الإجراء قائمة، فإذا أسفر التفتيش عن ضبط أجهزة أو أدوات أو وسائل ذات صلة بالجريمة، يتعين على مأموري الضبط القضائي عرضها على النياية العامة لاتخاذ ما يلزم بشأنها، إضافة إلى ما نصت عليه المادة (١٥) من ذات القانون بقولها "لا يجوز استبعاد أي دليل ناتج عن وسيلة من وسائل تقنية المعلومات أو أنظمة المعلومات أو شبكات المعلومات أو المواقع الالكترونية أو البيانات والمعلومات الالكترونية بسبب طبيعة ذلك"، لذا يستدل من النص السابق أن المشرع القطري قد أحسن التوجه حين نص صراحة على جواز التفتيش على الكيانات المعنوية للحاسب الآلي، وتلاشى الخلاف الذي من الممكن أن يحصل لو نص على خلاف ذلك^{١٣}، وهذا أيضا ما نص عليه المشرع الأردني.

ب. **الخبرة:** يقوم المحقق الجنائي في مجال الكشف عن غموض الجريمة وفعالها باتخاذ الإجراءات والوسائل المتنوعة اللازمة لتحقيق هدفه، ومن ضمن هذه الإجراءات الاستعانة بأهل الخبرة وذلك تحقيقا لمبدأ هام وهو مبدأ التخصص نظرا لكون الخبرة وهي تقدير مادي أو ذهني يبيده أصحاب الفن أو الاختصاص في مسألة فنية لا يستطيع القائم بالتحقيق في الجريمة معرفتها وبمعلوماته الخاصة سواء أكانت تلك المسألة الفنية متعلقة بشخص المتهم أم بجسم الجريمة أم المواد المستعملة في ارتكابها أم أثارها.

إن اختيار الخبير في الجرائم الالكترونية يتوقف على نوع الجريمة المرتكبة ومجال الخبرة المطلوبة وطبيعتها الفنية، فلا يكفي حصول الخبير على درجة علمية معينة، وإنما ينبغي أن تكون لديه خبرة علمية تخصصية وكفاءة فنية عالية في حقل أو أكثر من حقول تقنية المعلومات ونظمها ووسائلها، فقد تكون الجريمة المرتكبة تزوير مستندات أو تلاعبا في البيانات أو الغش أثناء نقل أو بث البيانات أو إطلاق الفيروسات أو قرصنة أو اعتداء على حرمة الحياة الخاصة أو التجسس^{١٤}، وقد نص المشرع القطري في المادة (١٨) من قانون مكافحة الجرائم الالكترونية على أنه " للنياية العامة أن تأمر كل ذي صلة بتسليم الأجهزة أو الأدوات أو الوسائل أو البيانات أو المعلومات الالكترونية أو بيانات المرور أو معلومات المحتوى ذات الصلة

^{١٣} راجع المادتين ١٤ و ١٥ من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن إصدار قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري، الجريدة الرسمية عدد ١٥، لسنة ٢٠١٤.

^{١٤} مخلص إبراهيم الزعبي، مرجع سابق، ص ٢٨٨.

بموضوع الجريمة أو ما يفيد في كشف الحقيقة وللنيابة العامة أن تأمر بالتحفظ على الأجهزة أو الأدوات أو الوسائل المستخدمة في ارتكاب الجريمة"^{١٥}.

٢-٢. المحاكمة في الجرائم الإلكترونية:

تعد السلطة القضائية هي السلطة المختصة للفصل في المنازعات التي قد تنشأ للأفراد، أو بين الأفراد والسلطة، وقد منحت القوانين الوطنية هذه السلطة الاستقلالية في إصدار أحكامها، وفي الوقائع إن إجراءات المحاكمة في الجرائم التقليدية لا تختلف عن إجراءات المحاكمة في الجرائم الإلكترونية، مع العلم أن القاضي ينظر في قضايا ليس لديه الخبرة فيها، فعلى سبيل المثال استعان قاضي في باريس بخبيرين أحدهما انجليزي، والثاني أمريكي، إضافة إلى خبير فرنسي لإعداد تقرير حول إمكانية رصد مسار الانترنت، وتختلف مرحلة المحاكمة عن مرحلة التحقيق، حيث أن السلطة المختصة بالتحقيق هي النيابة العامة، أما السلطة المختصة هي المحاكمة يمثلها قضاة مستقلون، ولتوضيح التحقيق والمحاكمة في الجرائم الإلكترونية^{١٦}، سنتناول مرحلة المحاكمة في الجرائم الإلكترونية من خلال الآتي:

أ. المحكمة المختصة في الجرائم الإلكترونية: يختص القضاء القطري في الدعاوي و الطلبات المدنية والجزائية المعروضة عليه، إضافة إلى القواعد القانونية التي تحدد اختصاص كل محكمة في النظر بالدعوى، أما بالرجوع إلى بعض التشريعات المقارنة فقد نص المشرع الأردني على المحاكم النظامية، وجعلها صاحبة الاختصاص بالنظر في الدعاوي المدنية والجزائية، حيث نص المشرع الأردني على أنه "تمارس المحاكم النظامية في المملكة حق القضاء على جميع الأشخاص في جميع المواد المدنية و الجزائية باستثناء المواد التي يفوض فيها حق القضاء إلى محاكم دينية، أو محاكم خاصة بموجب أحكام أي قانون آخر.

ب. إجراءات المحاكمة في الجرائم الإلكترونية: الإحالة هو الإجراء الذي يترتب عنه دخول الدعوى في اختصاص المحكمة، والأصل في المحاكمة أن تكون علنية لضمان الصالح العام، إلا أن القانون أجاز النظر في بعض الدعوى بطريقة سرية لا يحضرها الجمهور، وذلك لاعتبارات المحافظة على النظام العام والآداب، وقد صنف المشرع الأردني الجرائم الإلكترونية إلى جنابات وجنح، واعتقد أن المشرع الأردني قد أصاب في ذلك، لأنه ليس من العدل أن تكون جريمة الدخول إلى موقع مثل جريمة الاستغلال الجنسي للأطفال^{١٧}، وأيضاً هذا ما نص عليه المشرع القطري في المادة (٤٩) يعاقب من يشترك بطريق الاتفاق أو التحريض أو المساعدة في ارتكاب جنابة أو جنحة

^{١٥} القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية القطري .

^{١٦} - مخلد ابراهيم الزعبي، مرجع سابق، ص ٢٨٩ .

^{١٧} - مخلد ابراهيم الزعبي، مرجع سابق، ص ٢٨٩ .

معاقب عليها بموجب أحكام هذا القانون، بذات العقوبات المقررة للفاعل الأصلي، إضافة إلى المادة (٥٠) يعاقب كل من شرع في ارتكاب جناية أو جنحة معاقبا عليها بموجب أحكام هذا القانون بالحبس مدة لا تتجاوز نصف الحد الأقصى للعقوبة المقررة للجريمة التامة^{١٨}.

إضافة إلى ذلك نصت المادة (١٩) من قانون مكافحة الجرائم الإلكترونية القطري "على الجهة المختصة اتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة بالحفاظ على الأجهزة أو الأدوات أو وسائل تقنية المعلومات، أو الأنظمة المعلوماتية أو البيانات أو المعلومات الإلكترونية محل التحفظ، لحين صدور قرار من الجهات القضائية المعنية بشأنها، كما أخذ المشرع السعودي بحجية الدليل الإلكتروني في الإثبات، فقد نص قانون التعاملات الإلكترونية السعودي في المادة (٢) على أن أهداف هذا النظام، هي إرساء قواعد نظامية موحدة لاستخدام التعاملات والتوقيعات الإلكترونية، وتسهيل تطبيقها في القطاعين العام والخاص بواسطة سجلات إلكترونية يعول عليها.

٣_ من ناحية الأجهزة المختصة بمكافحة الجرائم الإلكترونية:

تتخصص مصالح البحث والتحري وإنفاذ القانون والإجراءات الوطنية بشكل متزايد في إجراء التحقيقات المتعلقة بجرائم الإنترنت والجرائم التي تنطوي على عناصر من الأدلة الرقمية، وتبرز أهمية هذه التخصصات في تيسير عملية جمع وتحليل وتبادل الأدلة الرقمية، وذلك يرجع قبل كل شيء إلى الطبيعة الخاصة لجرائم الإنترنت، التي تواجه صعوبات خاصة فيما يتعلق بضبط الجرائم، وتطبيق القوانين، وجمع وتحليل الأدلة، ومن ثم فإن مستوى المهارات والقدرات التقنية لمصالح البحث والتحري وإنفاذ القانون والإجراءات سيؤثر مباشرة على فعالية إجراءات الوقاية من الجريمة وإجراءات القمع المتخذة لمكافحة جرائم الإنترنت.

ونظراً للدور المتزايد الذي تلعبه الأجهزة الإلكترونية والإنترنت والاتصالات العالمية في الحياة اليومية، أصبح استغلال الأدلة الرقمية مثل الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني وبيانات التصفح على الإنترنت شيئاً مألوفاً في العديد من التحقيقات، ولذلك وفي جميع مستويات مصالح البحث والتحري وإنفاذ القانون (سواء على المستوى المحلي أو الوطني)، تشير المؤشرات إلى وجود حاجة متزايدة للحصول على مهارات أساسية على الأقل للتحقيق في جرائم الإنترنت^{١٩}.

^{١٨} أنظر المادتين ٤٩ و ٥٠ من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ .

^{١٩} Nations Unies, Collecte et partage de preuves électroniques, Conférence des Parties à la Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée, 18 août 2015 p 5.

إن العديد من البلدان بحاجة إلى المساعدة التقنية في مجال التحقيق في جرائم الإنترنت، وخاصة فيما يخص تقنيات التحقيق، حيث كشفت دراسة مكتب الجريمة والمخدرات أن ٦٠% من البلدان قد أبلغت أن مصالحها للبحث والتحري تحتاج إلى مساعدة في هذا المجال^{٢٠}.

بالإضافة إلى ذلك، أظهرت المعلومات المقدمة من في الدراسة أن التحقيقات في جرائم الإنترنت غالبًا ما يتم تحويلها من فروع الشرطة المحلية إلى جهة مسؤولة عن البحث والتحري والتحقيق والمحاكمة على المستوى الوطني، وهذا يشير إلى أن قدرات التحقيق في جرائم الإنترنت يمكن أن تختلف بشكل كبير من مستوى محلي إلى مستوى وطني، وأن بعض البلدان بحاجة إلى مساعدة لتعزيز قدراتها في مجال التحقيق في جرائم الإنترنت^{٢١}.

وفي هذا الإطار أوجد المشرع القطري مجموعة من الأجهزة والهيئات بهدف متابعة ومكافحة مختلف أنواع الجرائم الالكترونية بالنظر إلى الخصوصية التي تمتاز بها هذا النوع من الجرائم نذكرها على النحو التالي:

٣_ ١. نيابة الجرائم الالكترونية:

أصدر سعادة النائب العام قراره رقم ٧٢ لسنة ٢٠١٨ م، بشأن إنشاء نيابة الجرائم الالكترونية وتحديد اختصاصاتها، وبموجبه تم إنشاء نيابة الجرائم الالكترونية بتاريخ ٢١-٠٦-٢٠١٨م، حيث تختص بالتحقيق والتصرف في الجرائم التالية^{٢٢} :

_ الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون رقم ٨ لسنة ١٩٧٩ بشأن المطبوعات والنشر، عدا ما كان من اختصاص نيابة أمن الدولة ومكافحة الإرهاب.

_ الجرائم المنصوص عليها في المواد ٢٠٣، ٢٩٣، ٣٣١، ٣٣٢، ٣٣٣ والفصل الخامس المتضمن جرائم الحاسب الآلي من قانون العقوبات القطري رقم ١١ لسنة ٢٠٠٤.

_ الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون رقم ٣٤ لسنة ٢٠٠٦ المتضمن إصدار قانون الاتصالات والمعدل بالقانون رقم ١٧ لسنة ٢٠١٧.

_ الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية، عدا ما كان من اختصاص نيابة أمن الدولة ومكافحة الإرهاب .

²⁰ Nations Unies, Collecte et partage de preuves électroniques, Op. Cit. P. ٥.

²¹ Nations Unies, Collecte et partage de preuves électroniques, Op. Cit. P. ٥.

²² - مريم عبد اللطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٤٣.

الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون رقم ١٦ لسنة ٢٠١٠ المتضمن إصدار قانون المعاملات والتجارة الالكترونية، عدا ما كان من اختصاص نيابة التجارة وشؤون المستهلك .

الجرائم التي تقع بالمخالفة لأحكام القانون رقم ١٣ لسنة ٢٠١٦ بشأن حماية خصوصية البيانات الشخصية.

الجرائم المرتبطة ارتباطا لا يقبل التجزئة بالجرائم سائلة البيان.

أي مهام أخرى تكلف بها في نطاق الاختصاص .

ويكون اختصاص نيابة الجرائم الالكترونية شاملا لجميع أنحاء الدولة .

بالإضافة إلى نيابة التعاون الدولي التي تختص بمجال تسليم المتهمين أو المحكوم عليهم أو الأشياء المتحصلة من الجريمة كما تختص بالنظر في طلبات الإنابة القضائية والتحقيق فيها، بالإضافة إلى النظر في تبادل التنفيذ القضائي، كما تقوم بدراسة مشاريع الاتفاقيات الدولية و مذكرات التفاهم، و هذا في إطار التعاون الدولي المنصوص عليه في القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية.

٢-٣. إدارة مكافحة الجرائم الاقتصادية والالكترونية:

تعد إدارة مكافحة الجرائم الاقتصادية والالكترونية إحدى الوحدات الإدارية بوزارة الداخلية، لها دور بارز في التعاون الدولي لمكافحة الجريمة الالكترونية، من خلال الأحكام الواردة في الباب الرابع من قانون رقم (١٤) لسنة ٢٠١٤ بإصدار قانون مكافحة الجرائم الالكترونية، كما تختص إدارة مكافحة الجرائم الاقتصادية والالكترونية في التحقيق بالجرائم وعرضها على النيابة العامة، وكذلك البحث والتحري في المواقع الالكترونية المشبوهة، والبحث والتحري في البلاغات المقدمة من قبل المتضررين، وعلى الصعيد الدولي هناك تعاون بينهما وبين الأنتربول وشركات الأمم (كالسناب شات، والاستغرام) للتصدي للجريمة الالكترونية^{٢٣}.

٣-٣. إدارة الاتصال للشرطة العربية و الدولية (الانتربول) بوزارة الداخلية:

إدارة الاتصال للشرطة العربية و الدولية (الانتربول) تتبع مكتب معالي رئيس مجلس الوزراء وزير الداخلية في الهيكل التنظيمي، وكانت تسمى في السابق شعبة الاتصال والانتربول، تعمل على تنمية علاقات التعاون والتنسيق في مجال مكافحة الإجرام عربيا و دوليا.

وتضم شعبة الاتصال مجلس وزراء الداخلية العرب، والتي تم إنشاؤها بموجب النظام الأساسي للمجلس الذي نص على إنشاء شعبة اتصال في كل دولة

^{٢٣} مريم عبد اللطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٤٣ - ٤٤

عربية عضو وتضم الإدارة المكتب المركزي الوطني (الانتربول) الذي نشأ بموجب النظام الأساسي للمنظمة حيث ينص على إنشاء مكتب مركزي وطني في كل دولة^{٢٥}. ومن الأمثلة العملية لتعاون دولة قطر مع الانتربول في مجال مكافحة الجريمة الإلكترونية هو الحكم الصادر عن المحكمة الابتدائية بدولة قطر بتاريخ ٢٠١٨/١٠/٣٠م، حيث تتلخص وقائع الدعوى في أنه وردت معلومات للشرطة الجنائية الدولية (الانتربول) بأن المتهم متواجد بدولة قطر و يقوم بتحميل ورفع مواد إباحية تخص الأطفال وبعد البحث والتحري تبين أن المتهم هو الذي يملكها ويستخدمها، وتمت إدانته بتهمة نشر وتداول مقاطع إباحية خاصة بالأطفال بواسطة تقنية المعلومات^{٢٥}.

٣-٤. اللجنة الوطنية لأمن المعلومات :

أنشأت اللجنة الوطنية لأمن المعلومات بموجب القرار الأميري رقم (١٩) لسنة ٢٠١٦، برئاسة رئيس مجلس الوزراء ووزير المواصلات والاتصالات، نائبا للرئيس، وتضم في عضويتها ممثل عن كل الجهات التالية : (وزارة الداخلية، وزارة الدفاع، وزارة الخارجية، وزارة التجارة والصناعة، وزارة المالية، وزارة العدل، وزارة المواصلات والاتصالات، النيابة العامة، جهاز أمن الدولة، مصرف قطر المركزي).

ونص القرار أعلاه في المادة (٣) منه على أنه : " تهدف اللجنة إلى تعزيز أمن المعلومات في الدولة بما يحقق خطط التنمية الشاملة في جميع المجالات، وذلك من خلال التوجيه الاستراتيجي للجهود الوطنية اللازمة لتنفيذ الأهداف المحددة في الإستراتيجية الوطنية لأمن المعلومات، وتحقيق التعاون مع الجهات المختصة أو المعنية في هذا المجال " كما نص القرار بأن اللجنة أن تمارس كافة الاختصاصات والصلاحيات اللازمة لتحقيق أهدافها، وأشار إلى بعض منها على وجه الخصوص، ومن بينها إنشاء قنوات الاتصال مع المؤسسات الدولية والجهات الخارجية المختصة ووضع أطر التعاون معها ومتابعة التطورات والمستجدات في هذا المجال^{٢٦}.

٣-٥. الوكالة الوطنية للأمن السيبراني:

لقد نصت المادة (٣) من القرار الأميري رقم (١) لسنة ٢٠٢١ بإنشاء الوكالة الوطنية للأمن السيبراني على أن الهدف من إنشاء الوكالة هو المحافظة على

^{٢٥} - راجع الموقع الرسمي لوزارة الداخلية لدولة قطر،

<https://portal.moi.gov.qa/wps/portal/MOIIInternet/departmentcommittees>

^{٢٥} مريم عبد اللطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٤٥ .

^{٢٦} - قرار أميري رقم ١٩ لسنة ٢٠١٦، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية لأمن المعلومات، الجريدة الرسمية العدد ٥، لسنة ٢٠١٦-٢٠١٤-٢٧.

الأمن الوطني السيبراني وتنظيمه وتعزيز المصالح الحيوية للدولة وحمايتها في مواجهة تهديدات الفضاء السيبراني وفي سبيل كشف ذلك منحت الوكالة كافة الاختصاصات والصلاحيات، منها إعداد الإستراتيجية الوطنية للأمن السيبراني، وضع وتحديث السياسات المتعلقة بتعزيز الأمن السيبراني، وضع أطر لكيفية إدارة المخاطر السيبرانية، رفع مستوى الوعي بالأمن السيبراني، ولم نجد نصا صريحا خاص بالتعاون الدولي لمكافحة الجريمة الالكترونية إلا أن المادة سألنا الذكر نصت على بنود يستفاد منها اتخاذ الوكالة التعاون الدولي كآلية للمحافظة على الأمن السيبراني حيث منحت الوكالة مكتبة إبرام العقود ومذكرات التفاهم مع الجهات المحلية والدولية المعنية بالأمن السيبراني^{٢٧}، كما تقوم الوكالة بإعداد التقارير عن الحالة الأمنية السيبرانية محليا وإقليميا ودوليا^{٢٨}، كما تضع الوكالة آليات لتبادل المعلومات ذات العلاقة بالأمن السيبراني مع الجهات المحلية والدولية^{٢٩}.

ثانيا: الجهود القطرية على المستوى الدولي :

سعت قطر لتجريم الجرائم المنظمة على المستوى الدولي كلك وكان بعقد اتفاقيات ثنائية ومتعددة الأطراف.

١-الاتفاقيات الثنائية:

أبرمت دولة قطر العديد من الاتفاقيات الثنائية مع مختلف الدول في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، نشير إلى بعض منها على النحو التالي:

١-١. في مجال مكافحة الجريمة:

- اتفاقية للتعاون في مجال مكافحة الجريمة المنظمة بين حكومة دولة قطر وحكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، والتي نصت على أن يتعاون الطرفان في المجال التقني وتبادل المعلومات والخبرات في عدة مجالات من بينها مكافحة الجرائم الالكترونية^{٣٠}.

- مذكرة تفاهم بشأن مكافحة الجريمة بين حكومة دولة قطر وحكومة جمهورية إيطاليا، والتي تناولت التعاون في مجال منع وكشف وقمع الجريمة ومرتكبيها من

^{٢٧} أنظر البند ١٨ من المادة ٣، من القرار الأميري رقم ١ لسنة ٢٠٢١، المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، الجريدة الرسمية عدد ٣ لسنة ٢٠٢١-٢٤-٠٣.

^{٢٨} أنظر البند ٥ من المادة ٣، من القرار الأميري رقم ١ لسنة ٢٠٢١، المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، الجريدة الرسمية عدد ٣ لسنة ٢٠٢١-٢٤-٠٣.

^{٢٩} أنظر البند ٩ من المادة ٣، المرجع نفسه.

^{٣٠} اتفاقية للتعاون في مجال مكافحة الجريمة المنظمة بين حكومة دولة قطر وحكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية عدد ١٥ لسنة ٢٠١٧.

خلال السلطات المختصة في كلا البلدين، وتبادل المعلومات في عدة مجالات من بينها جرائم الحاسوب الآلي و الشبكة المعلوماتية العالمية (الانترنت)^{٣١}.

٢-١. في المجال الأمني:

- مذكرة تفاهم للتعاون الأمني بين وزارة الداخلية في دولة قطر وإدارة الشرطة الوطنية بجمهورية كوريا، والتي نصت على يتعاون الطرفان في مجال مكافحة الجريمة بصفة عامة، وحددت على وجه الخصوص بعض الجرائم من بينها جرائم الحاسب الآلي و شبكة المعلومات (الانترنت)^{٣٢}.

- مذكرة تفاهم للتعاون الأمني بين حكومة دولة قطر بوزارة الداخلية وحكومة المملكة المتحدة والتي نصت على التعاون في مجال الأمن الالكتروني، وتبادل الخبرات والمعلومات في مجال التحقيقات المعنية بالجرائم الالكترونية^{٣٣}.

٣-١. في المجال القضائي:

- اتفاقية التعاون القانوني والقضائي بين حكومة دولة قطر وحكومة المملكة المغربية.

٤-١. في مجال الأمن السيبراني:

- خطاب نوايا للتعاون في مجال الأمن السيبراني بين حكومة دولة قطر وحكومة الولايات المتحدة الأمريكية، والذي ينص على التعاون في مجال تبادل المعلومات ومكافحة الجريمة السيبرانية.

مما سبق يتضح لنا بأن دولة قطر أقامت تعاون ثنائي مع مختلف دول العالم في سبيل التعاون الدولي لمكافحة الجرائم الالكترونية، حيث أن إبرام اتفاقيات ثنائية الأطراف في هذا المجال يعطي انطباع بوجود وعي بضرورة التحرك الدولي من أجل التصدي للجريمة الالكترونية^{٣٤}.

^{٣١} مذكرة تفاهم بشأن مكافحة الجريمة بين حكومة قطر وحكومة جمهورية إيطاليا، الجريدة الرسمية عدد ٩ لسنة ٢٠١٨.

^{٣٢} مذكرة تفاهم للتعاون الأمني بين وزارة الداخلية في دولة قطر وإدارة الشرطة الوطنية بجمهورية كوريا، الجريدة الرسمية عدد ٧ لسنة ٢٠١١.

^{٣٣} مذكرة تفاهم للتعاون في تطوير القدرات الشرطة المتصلة بمنع، وكشف، وتحري الجرائم، وحفظ الأمن بين وزارة الداخلية بدولة قطر وإدارة شرطة العاصمة الكبرى - لندن- ، الميتروبوليتان، الجريدة الرسمية عدد ٨ لسنة ٢٠١٠.

^{٣٤} - مريم عبد الطيف المسلماني، مرجع سابق، ص ٥١.

٢- الاتفاقيات المتعددة الأطراف:

سبق وأن أشرنا بأن هناك خمس اتفاقيات دولية أبرمت في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، ودولة قطر طرفا في إحدى هذه الاتفاقيات وهي الاتفاقيات العربية لمكافحة جرائم تقنية المعلومات حيث وقعت عليها بتاريخ ٢٠١٠/١٢/٢١ م، وصادقت عليها بتاريخ ٢٠١٢/١٢/٢٤ م.

وهناك اتفاقيات أخرى أبرمتها دولة قطر لها صلة في موضوع مكافحة الجرائم الالكترونية بشكل غير مباشر كونها جريمة عابرة للحدود، نورد منها على النحو التالي:

١-٢. اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الوطنية:

انضمت إليها دولة قطر بتاريخ ٢٠٠٨/٠٦/٢٧ م، ونصت على تبادل وتحليل المعلومات عن طبيعة الجريمة المنظمة و التكنولوجيا المستخدمة، وان على كل دولة طرف أن تقوم بتطوير العاملين في أجهزتها في مكافحة الجريمة عبر الوطنية التي ترتكب باستخدام الحواسيب أو شبكات الاتصالات السلكية أو اللاسلكية أو غير ذلك من أشكال التكنولوجيا المستخدمة.

٢-٢. الاتفاقية العربية لمكافحة الجريمة المنظمة عبر الحدود الوطنية:

وقعت عليها دولة قطر بتاريخ ٢٠١٠/١٢/٢١ م، وصادقت عليها بتاريخ ٢٠١٢/٠٣/٠٥ م، ونصت على تجريم الاستعمال غير المشروع لتقنية المعلومات، كما نصت على أحكام تتعلق بالتعاون القانوني والقضائي والتعاون في مجال التحقيق وتسليم المجرمين.

٣-٢. الاتفاقية العربية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

وقعت عليها دولة قطر بتاريخ ٢٠١٠/١٢/٢١ م، وصادقت عليها بتاريخ ٢٠١٢/٠٥/٢٤ م، والهدف منها مكافحة جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب حيث أشارت إلى تعزيز التعاون العربي والتنسيق المشترك لتبادل المعلومات الالكترونية بما في ذلك التحويل الالكتروني للأموال.

٤-٢. معاهدة الويبو بشأن حق المؤلف لسنة ١٩٩٦ م: أصبحت دولة قطر طرفا فيها منذ ٢٠٠٥/١٠/٠٨ م، وهي إحدى اتفاقيات المنظمة العالمية للملكية الفكرية، وتعتبر هذه المعاهدة اتفاق خاص في إطار اتفاقيات برن وتتناول حماية المصنفات وحقوق مؤلفيها في البيئة الرقمية، وتتضمن المعاهدة موضوعين يتعين حمايتهما بموجب حق المؤلف وهما برامج الحاسوب أيا كانت طريقة التعبير عنها أو شكلها

ومجموعة البيانات أو المواد الأخرى " قواعد البيانات"، وفي هذا الصدد نشير إلى أن المشرع القطري في قانون مكافحة الجرائم الالكترونية الصادر بالقانون رقم (١٤) لسنة ٢٠١٤ أشار في المادة (١٣) منه على تجريم التعدي على حقوق الملكية الفكرية^{٣٥}.

خاتمة:

حاولنا من خلال مداخلتنا هذه الوقوف على أهم الصعوبات القانونية للحماية الجزائية للأمن السيبراني ، وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

-التحول للعالم الرقمي جعله يصبح قرية صغيرة بفضل شبكات الانترنت فاصبح لا يعترف بالحدود الاقليمية للدول مما سهل ارتكاب أفعال إجرامية عدة عابرة للحدود.
-التوظيف السلبي لمختلف الوسائط الرقمية كان له تبعات خطيرة على الوعي والفكر وعلى الأسرة المجتمعية، مما ابرز نوعا جديدا من الاعمال الجرمية العابرة للحدود عرفت بالجرائم المعلوماتية.

-الجريمة الالكترونية ذات بعد دولي، أي أنها عابرة الحدود، فهي قد تتجاوز الحدود الجغرافية بسبب أن تنفيذها يتم عبر الشبكة المعلوماتية، وهو ما يثير في كثير من الاحيان تحديات قانونية إدارية فنية، كما ينتج عنه صعوبات سياسية بشأن مواجهتها لاسيما فيما يتعلق بإجراءات الملاحقة الجنائية و صعوبة اثباتها.

-صعوبة التكييف القانوني لهذه الجرائم تكمن في طبيعتها الخاصة، بحيث أن تطبيق القواعد التقليدية على هذا النوع من الجرائم يثير مشاكل عديدة في مقدمتها مسألة الاثبات، ومتابعة مرتكبيها.

-جرائم الانترنت صعبة الاكتشاف ، فهي تختلف بعض الشيء عن الجريمة التقليدية، لأن الجاني من الممكن أن يستخدم اسما مستعارا، اضافة الى أنها صعبة الاثبات ، لأنها لا تترك أثرا ماديا، بسبب امكانية حذف الآثار المعلوماتية المستخدمة في ارتكاب الجريمة خلال ثوان.

-مشكلة الاختصاص من المشكلات التي تعرقل الحصول على الدليل في الجريمة المعلوماتية ذلك أن هذه الجرائم التي تثير مسألة الاختصاص على المستوى المحلي و الدولي بسبب التداخل والترابط بين شبكات المعلومات.

^{٣٥} _ القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤ ، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية .

-وقفت القوانين العقابية عاجزة عن التصدي لبعض الجرائم الالكترونية العابرة للحدود للمشكلات الموضوعية و الاجرائية التي تعترضها.
-على الرغم من القصور على مستوى التشريع الوطني، تمكّن القضاء الاردني والقطري خلال السنوات المنصرمة من معالجة الوضع بنجاح ملحوظ عبر النصوص القانونية المتاحة، فلقد قام بتكييف نصوص قانون العقوبات على الافعال الجرمية المستجدة باستعمال الوسائل المعلوماتية، اذ صدرت احكام قضائية عن المحاكمة الجزائية المختصة طبقت النصوص الجزائية على افعال جرمية تمت بوسائل معلوماتية.

توصيات :

للتغلب على هذه الصعوبات القانونية المتعلقة بالجريمة الإلكترونية فإننا نوصي بالآتي:

-مسؤولية مكافحة هذه الجريمة هي مسؤولية كل فرد في المجتمع في الاصل، كون استعمال المسائل الالكترونية هي في متناول الافراد عموما وليست مقتصرة على هيئات او جمعيات بالتخصيص، مما يتوجب توعية وطنية تبدأ من الفرد وصولا الى الجماعة

-تطوير استراتيجية وطنية لمكافحتها وتوثيق التعاون الوطني بين الحكومة والقطاعين الخاص والعام وتأسيس مركز يؤهل المختصين.

-إعادة مراجعة المنظومة القانونية المتعلقة بالجرائم والجناح والجنابات وتكييفها مع مستجدات الواقع التكنولوجي الجديد.

-نهج اجراءات شاملة ومتوازنة للتصدي للجريمة الالكترونية بما فيها مناهج جديدة لجمع البيانات، وتعزيز التعاون الدولي، وإضفاء تناغم على الأحكام الجنائية الوطنية ونهج منع الجريمة.

-يستلزم مزيدا من التعاون بين الدول وأصحاب المصلحة المعنيين، والحاجة إلى إضفاء نوع من التناغم على الأحكام الجنائية التي من شأنها أن تحد أو تقضي بالكامل على السلوك الإجرامي.

-محاولة العمل على توحيد المصطلحات القانونية والفنية في التشريعات السيبرانية للمجتمعات الدولية.

-وضع المنظومة الجزائرية التقليدية أمام تحديات كبرى تفرض علينا التعامل والمواكبة لمواجهة خطر محقق يتهدد المجتمعين الوطني والدولي ككل بتكثيف الجهود الدولية والاقليمية لمكافحة هذا النوع من الاجرام.

الهوامش:

- علي جبار الحسيني، جرائم الحاسوب والانترنت، دار اليازوني للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط ١، ٢٠٠٩، ص ٣٣.
- خالد عياد الحلبي، اجراءات التحقيق والتحري في جرائم الحاسوب والانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط ١، ٢٠١١، ص ٣١.
- راجع المادة الأولى من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجريمة الالكترونية القطري الجديدة الرسمية رقم ١٥، بتاريخ ٢-١٠-٢٠١٤.
- مريم عبد اللطيف المسلماني، مظاهر التعاون الدولي لدولة قطر في مجال مكافحة الجرائم الالكترونية، مجلة القانون والمجتمع، جامعة قطر، كلية الحقوق، المجلد ١٠، العدد ٠٢، لسنة ٢٠٢٢، ص ١٨.
- عبد الله عبد الكريم عبد الله، جرائم المعلوماتية والانترنت، دراسة مقارنة، دراسة مقارنة في النظام القانوني لمكافحة جرائم المعلوماتية والانترنت، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، ٢٠٠٧، ص ٣١-٣٣.
- القانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٤، المتضمن قانون العقوبات القطري، الجديدة الرسمية العدد ٧، لسنة ٢٠٠٤-٠٥-٣٠.
- القانون رقم ٢٣ لسنة ٢٠٠٤، المتضمن قانون الإجراءات الجنائية القطري، الجديدة الرسمية العدد ١٢، لسنة ٢٩-٠٨-٢٠٠٤.
- المواد ٢ إلى ١٣ من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري.
- المادة ٢٣ وما بعدها من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري.
- مخلد ابراهيم الزعبي، فاعلية القوانين والتشريعات العربية في مكافحة الجريمة الالكترونية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٣٧، لسنة ٢٠٢١، ص ٢٨٧.
- المادتين ١٤ و ١٥ من القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن إصدار قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري، الجديدة الرسمية عدد ١٥، لسنة ٢٠١٤.
- القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية القطري.
- قرار أميري رقم ١٩ لسنة ٢٠١٦، المتضمن إنشاء اللجنة الوطنية لأمن المعلومات، الجديدة الرسمية العدد ٥، لسنة ٢٠١٦-٠٤-٢٧.
- البند ١٨ من المادة ٣، من القرار الأميري رقم ١ لسنة ٢٠٢١، المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، الجديدة الرسمية عدد ٣ لسنة ٢٠٢١-٠٣-٢٤.

البند ٥ من المادة ٣، من القرار الأميري رقم ١ لسنة ٢٠٢١، المتضمن إنشاء الوكالة الوطنية للأمن السيبراني، الجريدة الرسمية عدد ٣ لسنة ٢٠٢١-٢٣-٢٤.

اتفاقية للتعاون في مجال مكافحة الجريمة المنظمة بين حكومة دولة قطر وحكومة الجمهورية الجزائرية الديمقراطية، الجريدة الرسمية عدد ١٥، لسنة ٢٠١٧.

مذكرة تفاهم بشأن مكافحة الجريمة بين حكومة قطر وحكومة جمهورية إيطاليا، الجريدة الرسمية عدد ٩ لسنة ٢٠١٨.

مذكرة تفاهم للتعاون الأمني بين وزارة الداخلية في دولة قطر وإدارة الشرطة الوطنية بجمهورية كوريا، الجريدة الرسمية عدد ٧ لسنة ٢٠١١.

مذكرة تفاهم للتعاون في تطوير القدرات الشرطية المتصلة بمنع، وكشف، وتحري الجرائم، وحفظ الأمن بين وزارة الداخلية بدولة قطر وإدارة شرطة العاصمة الكبرى -لندن، الميتروبوليتان، الجريدة الرسمية عدد ٨ لسنة ٢٠١٠.

القانون رقم ١٤ لسنة ٢٠١٤، المتضمن قانون مكافحة الجرائم الالكترونية .

Nations Unies, Collecte et partage de preuves électroniques, Conférence des Parties à la Convention des Nations Unies contre la criminalité transnationale organisée, 18 août 2015, p 5.



Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the United States

استخدام معدل النمو السنوي لصادرات النخيل من المملكة إلى الولايات المتحدة الأمريكية

By

Dr. ABUZAR YOUSEF ALI AHMED
King Saud University

Doi: 10.21608/jinfo.2024.340211

٢٠٢٣ / ١٢ / ٨ استلام البحث

٢٠٢٣ / ١٢ / ١٨ قبول البحث

ALIAHM, ABUZAR YOUSEF (2024). Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the United States. *The Arab Journal of Informatics and Information Security*, The Arab Foundation for Education, Science and Arts, Egypt, 5 (14), 153-166.

<https://jinfo.journals.ekb.eg>

Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the United States

Abstract :

Among the most important indicators that are usually used are those related to the level of growth, such as growth in profits, number of customers, growth in market share.....etc. The Main Objectives How can we measure Compound growth rates from year to year . The Steps to Calculate Compound Annual growth rate , Calculate Growth Rate then estimate the current year , Calculate the amount of constant growth , Compound Annual Growth Rate (GAGR) .The Result of The Study : Total growth rate = 188.2% , The Average annual growth = 37% , The Compound annual growth rate = 24% (Positive Value , Increasing) , predict the value of the end of 2021 =14632508.77. The Study Recommended : Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the Other Countries , Conducting more similar studies to develop palm exports from the Kingdom of Saudi Arabia to various countries of the world , Increasing palm exports from the Kingdom to the United States of America to raise the value of the annual growth rate . Key Word : compound , annual , growth rate , investors , internal rate , of return

المستخلص :

من أهم المؤشرات التي تستخدم عادة تلك المتعلقة بمستوى النمو ، مثل نمو الأرباح ، وعدد العملاء ، والنمو في الحصة السوقية الخ. الهدف الرئيسي كيف يمكننا قياس معدلات النمو المركب من سنة إلى أخرى. معرفة خطوات حساب معدل النمو ثم تقدير السنة الحالية ، وحساب مقدار النمو الثابت ، ومعدل النمو السنوي المركب (GAGR). توصلت الدراسة للنتائج التالية : إجمالي معدل النمو = 188.2% ، متوسط النمو السنوي = 37% ، معدل النمو السنوي المركب = 24% (قيمة موجبة ، زيادة) ، توقع قيمة نهاية عام 2021 = 14632508.77. أوصت الدراسة بما يلي: استخدام معدل النمو السنوي لصادرات النخيل من المملكة إلى الدول الأخرى ، وإجراء المزيد من الدراسات المماثلة لتطوير صادرات النخيل من المملكة

العربية السعودية إلى مختلف دول العالم ، وزيادة صادرات النخيل من المملكة إلى الولايات المتحدة.

Abstract:

What is the compound annual growth rate?

<https://www.businessinsider.com/personal-finance/cagr>

- CAGR stands for compound annual growth rate, and it is a measure of an investment's average past performance over a long period of time.
- CAGR doesn't predict how an investment will perform in the future.
- CAGR has its limitations and doesn't necessarily reflect an investment's actual performance.

By their very nature, markets fluctuate constantly, making it difficult to know which investments are worth sinking your money into. While there's no way to reliably predict what's going to happen in any given market, there are some indicators that can give you an idea of what opportunities might be worth exploring.

Compounded annual growth rate (CAGR) is one such measure. Here is a closer look at what CAGR is and what it means in terms of investments.

What is compound annual growth rate (CAGR)?

CAGR is a formula that calculates how the value of an investment has changed over the course of a specific time period, assuming all earnings have been reinvested and no deductions have been made. This calculation allows investors to look at how much an investment has gained or lost over one or more years as a way to determine overall performance. It's a useful tool for comparing multiple investments to see what might be worth buying into, whether it's securities, property, business, or anything else of value.

How CAGR works

CAGR is calculated by looking at the initial and final values of an asset over a period of time in order to evaluate performance or growth in value. This formula is relatively simple and assumes that any value earned or revenue — through interest or dividends in the case of financial securities — has been reinvested and compounded into the investment.

"The CAGR measure can be used in any industry," explains Daniel Garza, Chartered Financial Analyst and Senior Research Analyst with Intercontinental Wealth Advisors. "However, it can be used in the investment world to complement other widely used measures, such as time-weighted return. This is because some assets are not publicly traded and it's harder to know their value at a specific time every month/year to evaluate growth or rate of return."

Garza says that CAGR is useful when applied to assets that don't have publicly available data to determine performance, such as property or physical assets.

"This is because having an initial value for a physical asset and a final value for the same asset, regardless of the time frame, allows you to calculate it," he says. "There is no need to constantly know the value of this asset to get to CAGR."

CAGR formula

To calculate CAGR, use the following formula:

Compound annual growth rate (CAGR) formula

$$\text{CAGR} = \left(\frac{\text{Final value}}{\text{Starting value}} \right)^{\frac{1}{N}} - 1$$

INSIDER

CAGR formula Alyssa Powell/Insider

- Divide the final value of an investment by its starting value.
- Apply the exponent of $1/N$ to that quotient. The value of N will be the timeframe you're evaluating, such as a number of years.
- Finally, subtract 1 from the value you get from applying the exponent.

Let's see how this works when you put it all together. To keep things simple, we are going to determine the CAGR for an investment that has grown from \$100 to \$108 in value over five years. Your formula would look like this when you plug in all of the values:

$$\text{CAGR} = (108/100)^{1/5} - 1 = .015511 \text{ or } 1.5511\%$$

This tells us that on average, the investment gained 1.5511% in value each year during the selected five-year period. Some years may have seen more growth and others less. But it smooths out to this rate when you look at the timeframe as a whole.

Quick tip: There are many CAGR calculators available online but you can also use Microsoft Excel. The program's XIRR function will calculate CAGR, or you can input the following formula into a spreadsheet cell: $=((V2/V1))^{(1/t)}-1$. This can save a lot of time and get you a quick calculation, taking some of the legwork out of your research.

How investors use CAGR

One of the most common reasons investors use CAGR is to compare investments. Though you're not seeing the actual gains and losses from year to year, CAGR shows you how an investment has historically performed. You can use this information to learn about one or more investments, see how they measure up to one another, and make informed decisions about where you want to put your money.

You can also use CAGR to track business performance as a result of measures a company takes, such as policy changes or new products introduced to market. It can also give you an idea of a business's strengths and weaknesses. For example, a CAGR that shows a steady decline over a number of years might indicate that internal or external issues are impacting profitability and the business is struggling to overcome them.

Disadvantages of CAGR

- CAGR doesn't tell you anything about an investment's risk. It's simply a measure of past performance. It doesn't account for varying degrees of risk that all investments are vulnerable to. If you want to determine the risk-return reward of an investment, you can use other calculations, such as Sharpe's Ratio and Treynor's Ratios, both of which adjust for risks that CAGR doesn't.
- CAGR is a "smoothed" value, meaning it doesn't show the history of highs and lows an investment has seen. Growth is assumed to be constant throughout the given timeline, even though that's not necessarily the case.
- CAGR can't predict how an investment will perform in the future. You can look at past performance and make a guess as to whether or not an investment is likely to continue that pattern of growth. But it is in no way a guarantee, no matter how steady growth has been in the past. In fact, Garza says the shorter the time frame used in your analysis, the less likely it will be that the expected CAGR performance will be repeated.
- Representation of data can be limited when you're talking about CAGR because you're only looking at performance during a specific time frame. There can be a lack of context that skews the interpretation of CAGR. For example, if you're looking at a stock that was hit hard during a recession and experienced rapid growth in the years recovering from a

significant loss, the CAGR is going to seem overly high. That rate of increase will most likely slow as the company levels out.

CAGR vs. internal rate of return (IRR)

CAGR is a simplified, overall look at past performance. The internal rate of return (IRR) calculation takes more factors into consideration than starting and ending values over time. It looks at inflows and outflows of cash and multiple time periods. If you have added to or taken out money from the investment, using IRR is a better measure of return rate.

The bottom line

Looking at the CAGR of an investment can be useful in evaluating past performance. Because it assumes that growth is consistent from year to year within the evaluation period, it may not accurately reflect the volatility an investment experiences. It's a smoothed average that doesn't tell the whole story but can be used to quickly compare how different investments stand up to each other.

You'll find CAGR applied to all kinds of industries and to just about anything of value. Make sure to fully understand the context of how CAGR is calculated so you can make an informed opinion about what it means for your goals.

And remember that while this average uses data based on events that have already taken place, it is not necessarily an accurate predictor of how an investment will perform moving forward. View it as one of many data points in your larger research about opportunities you're interested in investing in.

Analysis :

Among the most important indicators that are usually used are those related to the level of growth, such as growth in profits, number of customers, growth in market share.....etc.

How can we measure growth rates from year to year, so two things must be alerted: The first is the growth rate, which is the

percentage of growth, not the growth rate. The rate is not multiplied by percent, and this is a common mistake. The second mistake is that we say growth, and this is wrong because it can grow or decrease. But we say the percentage of change, if it is positive, there will be an increase, and if it is negative, there will be a decrease

Percentage change (growth rate): it is (the value of the previous period – the value of the current period) divided by the value of the previous period in percent %

How to Calculate Growth Rate = (Present-Past)/Past)*100 =

Growth rate (GR) is a useful indicator for several reasons, including:

1/ Ease of comparing the performance of entities of different sizes, such as the child and his father, all of whom eat and grow, but the growth rate of the child differs from the growth rate of the father.

Avoid seasonal fluctuations

We cannot compare each quarter with the previous quarter because there is seasonality, so we compare each quarter with the corresponding quarter.

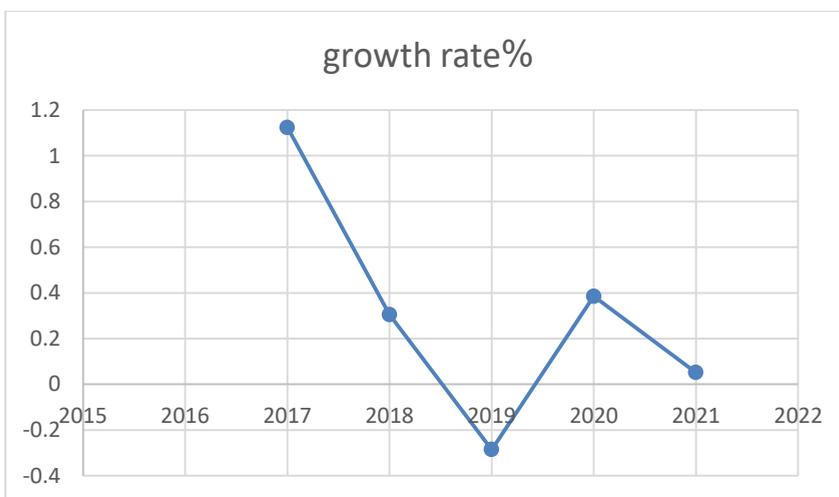
How to calculate the growth rate for more than one period:

Time series data, number of years 6 and leaps 5 leaps, 1/ We calculate the growth rate for every two years in a row, the growth rate is uneven and the leaps are uneven, we multiply the growth rate * the previous value gives us the amount of increase that occurred and we add it to the previous value to give us the next value

Or we multiply the previous value *(1 + growth rate) = it gives us the next value directly

There are two methods for calculating these percentages. They are estimated percentages (generally summed up in one number to facilitate the calculation).

The Kingdom's exports to the United States of America		
growth rate%	Value (in riyals)	year
	4991262	2016
1.123622	10599552	2017
0.30472	13829452	2018
-0.2857	9878403	2019
0.384656	13678187	2020
0.051512	14382775	2021



From the above figure, we notice that the growth rate increased in 2017 by 1.12% and decreased in 2019 by -0.28%. We note that the value of exports in 2016 was 4,991,262, and it grew to 14,382,775 in 2019, with different rates in the form of uneven jumps and different growth rates.

There are two other ways to calculate these ratios, not the real ratios, but the simpler estimated ratios (we generally say the growth rate was like this, we summarize it in one number) that is a fixed amount:

If we want to estimate the current year = the previous year + 1878302

2/ The second case: the amount of constant annual growth: not the constant growth rate, how is it calculated: the amount of constant growth we take the first period as a previous period and the last as the current period and calculate the constant growth rate = (the last period – the first period) / the first period * 100, the total percentage Growth for 6 years 5 periods (jumps) =

- Total growth rate (change rate from 2016 to 2021) = (14382775-4991262)/4991262*100=188.2%

- Average annual growth = 188.2/5=37% .
- Average annual growth rate = 4991262*0.37=1878302
- If I want to predict 2022 = 4991262+6(1878302+=4991262+11269814=16261074

Average annual growth rate	Value (in riyals)	year
	4991262	2016
١٨٧٨٣.٢	10599552	2017
١٨٧٨٣.٢	13829452	2018
١٨٧٨٣.٢	9878403	2019
١٨٧٨٣.٢	13678187	2020
١٨٧٨٣.٢	14382775	2021

3/ The third case: we assume that there is a fixed rate of change from year to year and not an amount of change, so what is the percentage that if we put it and increase it, but one year we reach the last year = 14382775

This ratio is called the Compound Annual Growth Rate (GAGR):

Compound annual growth rate = (value of the last period/first period) raised 1/number of periods)-1 = (1-(final/Start)*1/y)*100)

Compound annual growth rate : (1-(final/Start)*1/y)*100:

We need 3 things: 1/ the value of the first period 2/ the value of the last period 3/ the number of periods

the number of periods (y)	the value of the last period	the value of the first period
o	14382775	4991262

$= (14382775/4991262)^{1/6} * 100 = 24\% = 0.24$ = The amount of change increases each year, but the rate of change is constant

growth rate%	Value (in riyals)	year
	4991262	2016
0.24	10599552	2017
0.24	13829452	2018
0.24	9878403	2019
0.24	13678187	2020
0.24	14382775	2021

Other way to Calculate CAGR in Excel by using function =RRI(A7;E2;E7) (<https://www.excel-easy.com/examples/cagr.html>)

There's no CAGR function in Excel. However, simply use the RRI function in Excel to calculate the compound annual growth rate (CAGR) of an investment over a period of years.

5. The RRI function below calculates the CAGR of an investment. The answer is 0.24

Note: the RRI function has three arguments (number of years = 5, start = 100, end = 147).

2. The CAGR measures the growth of an investment as if it had grown at a steady rate on an annually compounded basis. We can check this. $A1 * 1.24 * 1.24 * 1.24 * 1.24 * 1.24 = 14382775$ which is the same as: $A * 1.24^5 = 14382775$

Note: again, number of years or n = 5, start = 4991262, end = 14382775, CAGR = 24%.

3. Knowing this, we can easily create a CAGR formula that calculates the compound annual growth rate of an investment in Excel.

$$A2 = A1 * (1 + CAGR)^n$$

$$\text{end} = \text{start} * (1 + \text{CAGR})^n$$

$$\text{end}/\text{start} = (1 + \text{CAGR})^n$$

$$(\text{end}/\text{start})^{1/n} = (1 + \text{CAGR})$$

$$\text{CAGR} = (\text{end}/\text{start})^{1/n} - 1$$

4. The CAGR formula below does the trick. $=(B7/B2)^{(1/A7)}-1$

Note: in other words, to calculate the CAGR of an investment in Excel, divide the value of the investment at the end by the value of the investment at the start. Next, raise this result to the power of 1 divided by the number of years. Finally, subtract 1 from this result.

We can predict the value of the end of 2021 = $4991262(1.24)^5=14632508.77$

Research hypotheses: We say that the rate of change in the value of exports is positive (there is an increase).

Statistical decision-making: Since the value of the compound annual growth rate is positive (0.24), we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

Value (in riyals)	Year
4,991,262	2016
10,599,552	2017
13,829,452	2018
9,878,403	2019
13,678,187	2020
14,382,775	2021
Value	compound growth rate
٢٤%	

188.2%	Percentage change from 2016 to 2021
--------	-------------------------------------

5.2%	Percentage change over
------	------------------------

	the last two years
--	--------------------

٢٤%	cumulative growth rate
-----	------------------------

Results

1/ growth rate increased in 2017 by 1.12% and decreased in 2019 by -0.28%. We note that the value of exports in 2016 was 4,991,262, and it grew to 14,382,775 in 2019, with different rates in the form of uneven jumps and different growth rates.

2/ If we want to estimate the current year = the previous year + 1878302

3/ Average annual growth = $188.2/5=37\%$.

3/ Average annual growth rate = $4991262*0.37=1878302$

4/ If I want to predict 2022 = $4991262+6(1878302+=4991262+11269814=16261074$

5/ Compound annual growth rate= $(14382775/4991262)^{1/6}*100=24\% = 0.24$ = The amount of change increases each year, but the rate of change is constant

Notice : The Value Compound annual growth rate= 0.24 (Positive Value) That Means Increased exports

6/ We can predict the value of the end of 2021 = $4991262(1.24)^5=14632508.77$

Recommendation :

1/ Using the annual growth rate of exports palm from the Kingdom to the Other Countries

2/ Increasing palm exports from the Kingdom to the United States of America to raise the value of the annual growth rate

3/ Conducting more similar studies to develop palm exports from the Kingdom of Saudi Arabia to various countries of the world

References :

- 1/ Brown ,Morgan. and Ellis ,Sean, Ap(2017) , Hacking Growth How Today's Fastest-Growing Companies Drive Breakout success Paperback .16 edition . Currency.
- 2/ Gerardus Blokdyk , Jun (2022) , Compound Annual Growth Rate , 2d edition 5STARCOOKS
- 3/Stephen Ko , Oct(2022) , The HOOF Approach and Compound Annual Growth Rate , 2d edition , SAGE
- 4/ Simon , Kucher, Oct (2022) , CAGR of e-book and print book revenue worldwide 2010-2020 , Amy Watson
- 5/ Compound Annual Growth Rate (CAGR): Overview & Calculation <https://www.freshbooks.com/en-au/hub/other/compound-annual-growth-rate>
- 6/ Compound Annual Growth Rate 29 Success Secrets - 29 Most Asked Questions On Compound Annual Growth Rate - What You Need To Know <https://www.goodreads.com/>