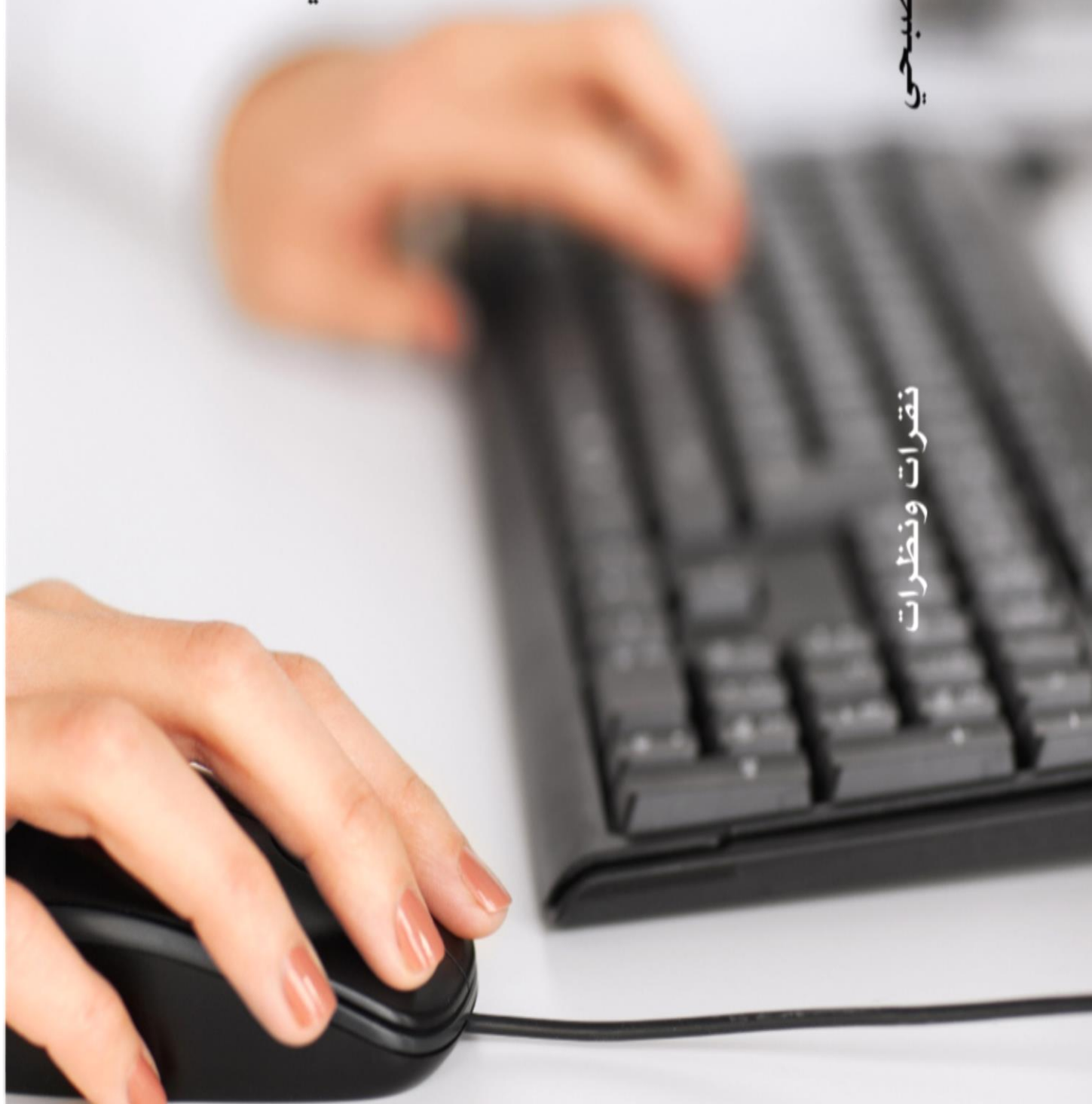


نقرات ونظرات

صالحة أحمد الصبحي

صالحة أحمد الصبحي

نقرات ونظرات



الأستاذة / صالحه احمد مبروك الصبحي

نفيدكم علما بأنه قد تم تسجيل عملكم الموسوم بـ:

نقرات ونظرات

تحت رقم إيداع 1442/1120 وتاريخ 1442/02/17 هـ، ورقم ردمك 5-5581-03-603-978

نأمل طباعة الرقم الدولي المعياري(ردمك) و رقم الايداع على الكتاب الإلكتروني، كما نرجو إيداع نسختين من العمل

في مكتبة الملك فهد الوطنية فور الانتهاء منه، علما بأن الإهداء أو الشراء لا يسقط حق تطبيق نظام الإيداع

شاكرين حسن تعاونكم

مدير إدارة التسجيل والترقيمات الدولية

محمد عبد الله العبد العزيز



290920200028162

وزارة الإعلام
Ministry of Media



وثيقة إذن طبع

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،
نفيدكم بأنه تم منح صالحه احمد مبروك الصبحي، يحمل رقم مدني برقم 1038239974
إذن طباعة بتاريخ 2020-09-29 للمطبوعة أدناه:

نوع المطبوعة	كتاب إلكتروني
اسم المطبوعة	نقرات ونظرات
المؤلف	صالحه أحمد مبروك الصبحي
الناشر	المؤلف
المترجم	غير معين
المحقق	غير معين
رقم الطبعة	1
رقم إذن الطباعة	290920200028162
حالة إذن الطباعة	حاصل على إذن طباعة تنتهي صلاحيته بتاريخ 2021-09-29

تنبيه:

هذا الخطاب صدر إلكترونياً وهو صالح لمدة **سنة واحدة فقط** من تاريخ إصداره، ولا يعتبر هذا الخطاب صحيحاً إلا بعد تدقيق صحة كامل البيانات الواردة في هذا الخطاب من قبل الجهة المستفيدة من خلال الدخول على الرابط التالي:

<https://booksys.media.gov.sa/qr?no=290920200028162>



إدارة المطبوعات
(نسخة إلكترونية)

إدارة المطبوعات بمكة المكرمة

نمط التواريخ في الوثيقة : يوم-شهر-سنة

طبع بتاريخ 2020-09-30

نظام فسخ الكتب - وزارة الإعلام © 2020


نقرات و نظرات

نقرات و نظرات

صالحة أحمد الصبحي

 @salhaomhamza

 Smood1833

 s.alsobhi

الطبعة الأولى

٢٠٢٠م - ١٤٤١هـ

فهرس المحتويات

٧	■ إهداء.....
٩	■ مقدمة.....
١١	■ الباب الأول: نقرات الخدمات.....
١٢	■ الفصل الأول: خدمات عامة.....
١٨	■ الفصل الثاني: خدمات تخصصية.....
٢٣	■ الباب الثاني: نقرات التعليم.....
٢٤	■ الفصل الأول: التعليم المتزامن.....
٢٨	■ الفصل الثاني: التعليم غير المتزامن.....
٣٥	■ الباب الثالث: نقرات للرفاهية والتحكم.....
٣٦	■ الفصل الأول: إنترنت الأشياء.....
٤١	■ الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي.....
٤٧	■ الباب الرابع: نقرات للتسوق والتسويق.....

٤٨	■ الفصل الأول: التسوق.....
٥٤	■ الفصل الثاني: التسويق.....
٦١	■ الباب الخامس: نقرات وعشرات أمنية.....
٦٢	■ الفصل الأول: الأمن السيبراني.....
٧١	■ الفصل الثاني: الأمن المعلوماتي.....
٧٩	■ الباب السادس: نقرات للتطبيب والصيدلة.....
٨٠	■ الفصل الأول: نقرات تطيب.....
٨٨	■ الفصل الثاني: نقرات صيدلة.....
٩٣	■ الخاتمة.....
٩٥	■ المراجع.....

إهداء ...

أهدي هذا المجهود البسيط لمن كان له الفضل الأول بعد الله
في تعليمي واختيار تخصصي حسب رغبتني،

إلى روح والدي الطاهرة، أهدي كل خير.. فهو الذي علمني
أن أمنح العلم والطعام بدون مقابل لمن يحتاجه ويطلبه، جعل
الله كل ما عملت من حسنات تصب في ميزانه وميزان والدتي
الحبيبة.

ثم إلى كل من حفزني على نشر ما لدي من علم بدلاً من نشره
لمن حولي فقط.

الكاتبة

المقدمة

يقال إن عنوان الكتاب يدل على محتواه، وهي عبارة صحيحة إلى حد كبير في معظم الأحيان، وهو ما حرصت على تحقيقه. فلا يخفى على أحد أننا نعيش في تسارع تقني لم يسبق له مثيل في أي حقبة مضت، فما كان بالأمس يستغرق أشهراً من الوقت وسلسلة من الإجراءات والمعاملات والتوقعات، غدا اليوم ينجز ويتم بنقرة أو ضغط زر، فحرصت في كتابي المتواضع هذا أن أعرج على نقرة أو نقرات إيجابية تدفع بحياتنا إلى الرقي والتقدم وتخفف عنا عناء الذهاب والإياب، وتقلل التكاليف والجهود المبذولة، وحاولت أن لا أغفل عن أمور كارثية قد تقع للفرد - لا قدر الله - بنقرة أو بضع نقرات أيضاً، تمنياتي لكم بقراءة ممتعة.

الباب الأول

«نقرات الخدمات»

الفصل الأول: خدمات عامة

الفصل الثاني: خدمات تخصصية



الفصل الأول

خدمات عامة



خدمات عامة

الخدمة العامة أو الخدمة العمومية كما تعرفها ويكيبيديا هي (الخدمات التي تقدمها الحكومة للمواطنين ضمن نطاق سلطتها، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو عن طريق تنظيم تقديم الخدمات)^(١).

ولقد عرفها خبراء الإدارة العامة بأنها الخدمات المتعلقة بالحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان بالدرجة الأولى ثم تأمين رفاهيته بالدرجة الثانية وذلك للسواد الأعظم من الشعب، وأن تلبية هذه الخدمات العامة مثل: الخدمات الصحية، والتعليمية، والثقافية، وخدمات الأمن، والعدالة... إلخ، هي مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى، وهى ليست موقوتة بزمان محدد، بل هي عملية دائمة مستمرة تخطط الدولة لتقديمها وتطويرها ليحصل عليها المواطن في أحسن صورة^(٢).

(١) ويكيبيديا الموسوعة الحرة، تم الاستيراد ٢٦ ربيع الأول ١٤٤١ هـ.

(٢) جميل عودة، مقال من موقع كتابات في الميزان، تم الاستيراد ٢٦ ربيع الأول ١٤٤١ هـ.

وتعرفها مقالة في موقع جامعة الأندلس السورية بأنها (ذلك النشاط الذي يشكل قيمة اقتصادية بالاستجابة لحاجات ورغبات الزبون دون أن يتطلب ذلك إنتاج شيء ملموس)^(١).

ويتبين من التعريف الأخير أن الخدمات تختلف عن السلع كونها لا تقدم شيئاً ملموساً بقدر ما تقدم تسهلاً للإجراءات والمعاملات وأتمتة الوثائق وتخفيض التكلفة والجهد على الأطراف المستفيدة، بحيث تتم بنقرة أو عدة نقرات على صفحة الجهة الخدمية على الشبكة أو صفحة التطبيق الذي أعد خصيصاً لمزيد من التسهيل والتيسير.

ولضمان جودة الخدمات المقدمة لا بد من توافر السمات التالية للخدمة العامة التي نحصل عليها بمجرد نقرة:

- الاعتمادية: وتعني أداء الخدمة بدون خطأ من المرة الأولى.
- الاستجابة: وتعني سرعة الخدمة.
- الكفاءة: وتعني تقديم الخدمة بكامل المعرفة والمهارة.

(١) المحاضرة الأولى في الخدمات العامة لجامعة الأندلس الأهلية السورية.

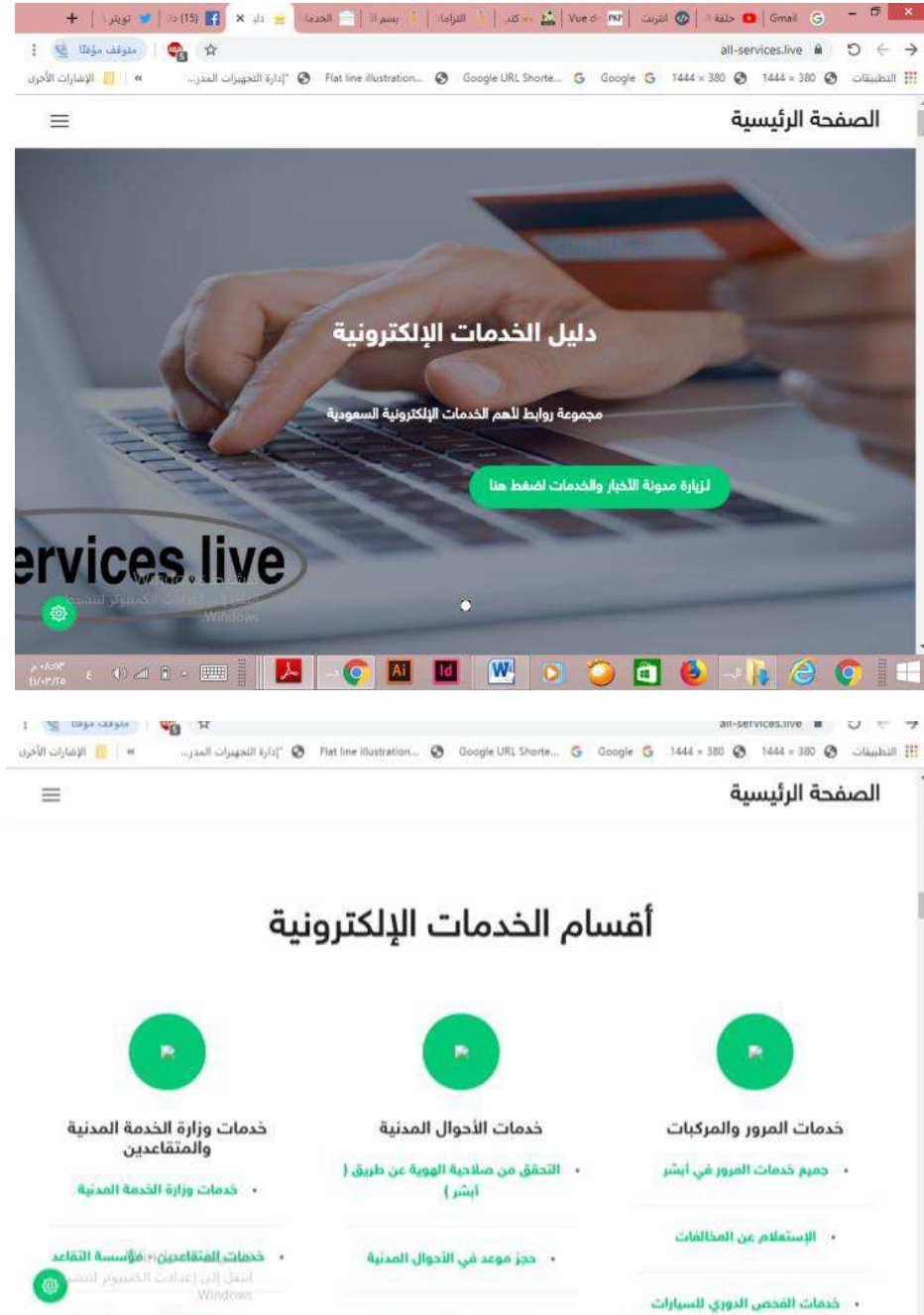
- المجاملة واللباقة عند تقديم الخدمة.
 - المصداقية: وتشمل النزاهة والثقة، والحرص على مصلحة الزبون أو العميل.
 - الأمن: وتعني الأمن من المخاطر والمحافظة على سرية بيانات العميل.
- وقد درجت الجهات التي تهتم بتقديم خدمات ذات جودة عالية أن تنشر دليلاً لتلك الخدمات يزيد في شرحها وتبسيطها وطرق الاستفادة منها على أكمل وجه، ويجمعها في مدخل أو بوابة واحدة تربط بينها جميعاً، ومن الأمثلة على ذلك:

دليل الخدمات العامة في المملكة العربية السعودية

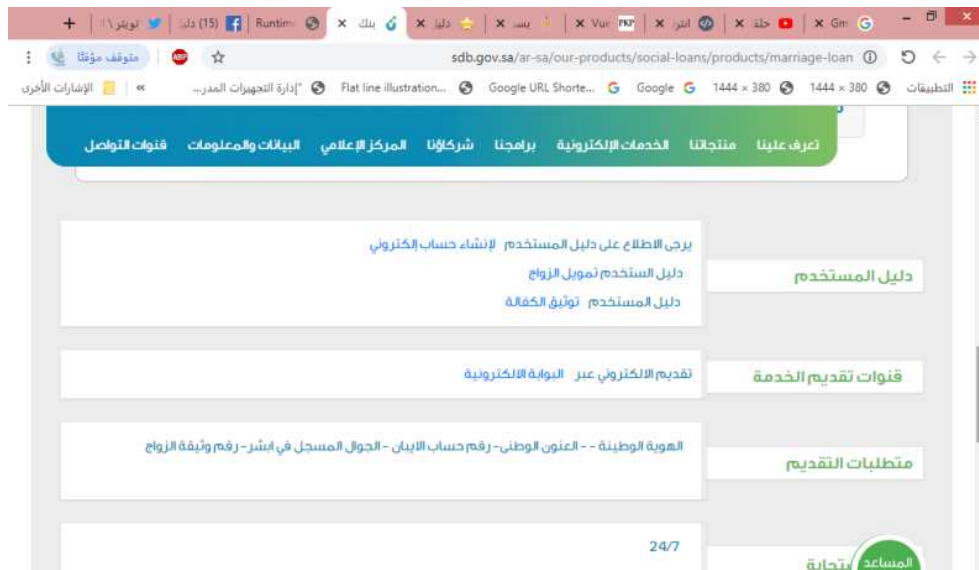
مع بزوغ الرؤية الطموح ٢٠٣٠ تم إعداد دليل للخدمات العامة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية لشتى القطاعات على صفحة واحدة، مما يسهل تقديم الخدمات والتحكم في تحسينها ورفع مستوى جودتها من خلال الرابط:

<https://all-services.live/>

وتظهر فيه الواجهة كما في الصورة، وما على المستفيد إلا الاختيار بين الخدمات للحصول على ما يحتاجه بنقرة أو بضع نقرات.

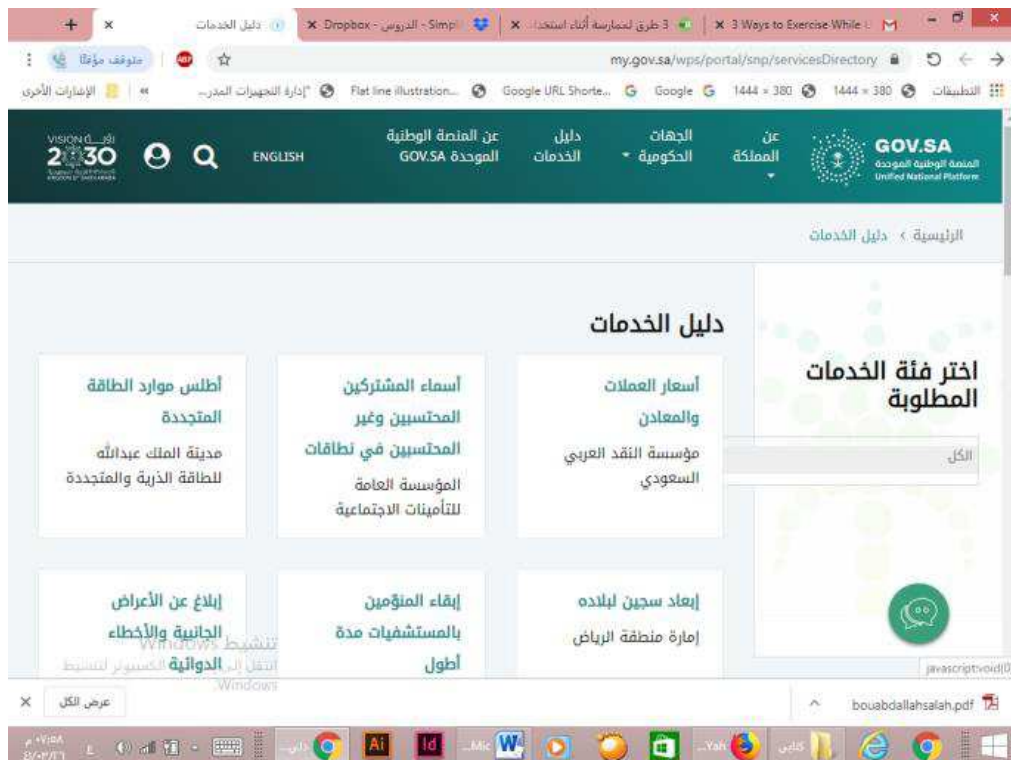


نقرات و نظرات



ومن الأمثلة أيضاً المنصة الوطنية الموحدة على الرابط:

<https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/main>



الفصل الثاني

خدمات تخصصية



خدمات تخصصية

لا شك أن الخدمات التخصصية هي فرع من الخدمات العامة، وهي تهتم بتقديم كافة الخدمات للفرد في قطاع معين كالتعليم أو الأمن أو الصحة أو الترفيه أو غير ذلك. وتنوع تلك الخدمات من تسجيل إلى متابعة معاملة أو إرسال شكوى إلى استفسار، بل قد تصل لتقديم خدمات مماثلة للخدمات التي تتطلب حضوراً مباشراً، وكل ذلك بنقرة أو بضع نقرات دون أن يعاني المراجع أو يضطر للسفر وغيره.

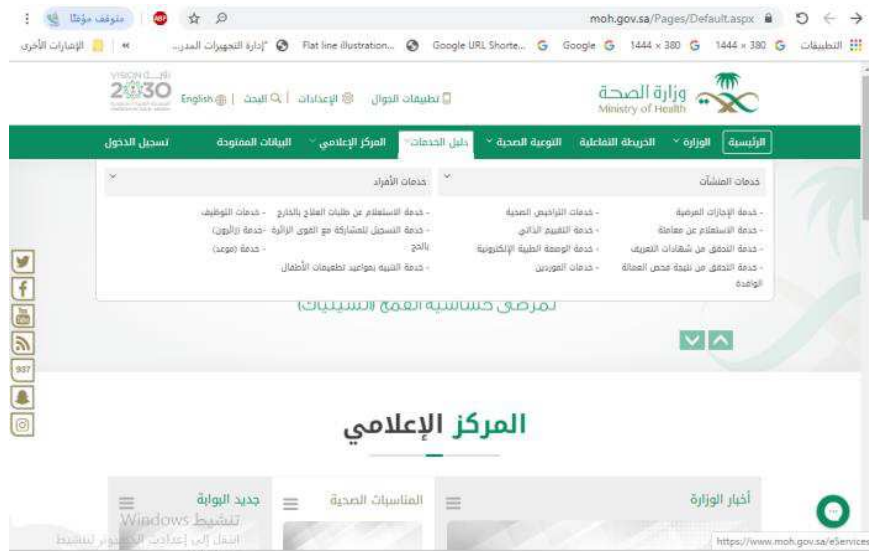


وقد تنافست الوزارات والقطاعات في إبراز خدماتها للعميل بما يناسب احتياجه، وعلى سبيل المثال تقدم وزارة التعليم في الآونة الأخيرة خدمات تخصصية احترافية بنقرة أو نقرات عند الدخول لبوابة تواصل التي تحوي كافة الخدمات، كما يظهر من صورة صفحتها على الشبكة على الرابط:

<https://tawasul.moe.gov.sa/>

وكذلك الأمر مع وزارة الصحة فقد صممت بوابة إلكترونية لتقديم كافة الخدمات المتخصصة بالصحة من الناحية التوعوية أو الوقائية أو العلاجية أو الاستفسارات والاستشارات والعلاج في الخارج وغيرها على الرابط:

<https://www.moh.gov.sa/Pages/Default.aspx>



كما أن وزارة الداخلية نحت منحى مبتكراً بتقديم كافة الخدمات للمواطنين والمقيمين بتدشين بوابة «أبشر» التي سهلت كثيراً من المعاملات التي كانت تتطلب أشهراً، وأصبحت تنجز بنقرة أو بضع نقرات مع المحافظة على السرية التامة، وذلك بإرسال رمز تحقق لجوال المستفيد لتمكينه من الدخول خلال مدة ١٠ ثوان والاستفادة من كافة الخدمات المرتبطة بوزارة الداخلية، وبما يحتاجه منها من تأشيرات وتصاريح واستخراج جواز السفر، أو الاستفسار عن المخالفات المرورية وغير ذلك على الرابط:

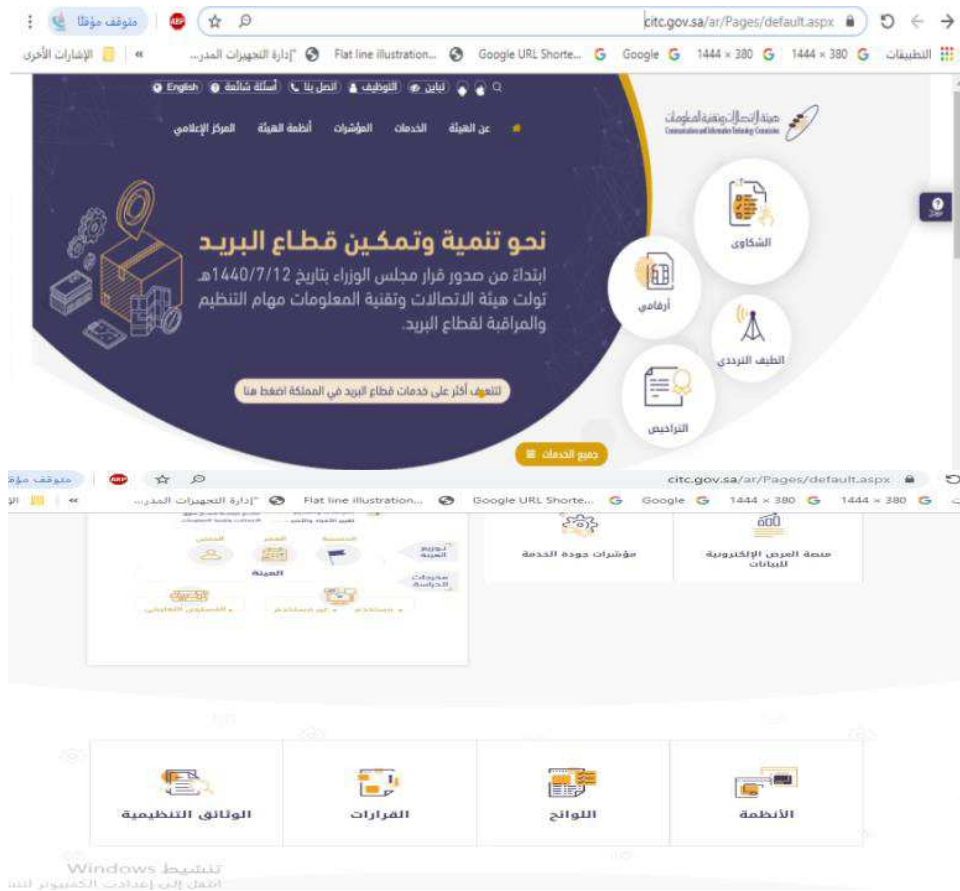
<https://www.absher.sa/portal/landing.html>



وحيث إن كل الخدمات الإلكترونية مرتبطة بشبكة النت وتتم بنقرات عبرها، كان لازماً حماية بيانات الدولة والمؤسسات من التسرب والعبث بكل أشكاله، وهذا ما أنجزته بجدارة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات على الرابط:

<https://www.citc.gov.sa/ar/Pages/default.aspx>

حيث تنوعت خدماتها وشملت كافة أطراف المجتمع من أفراد إلى منظمات بدءاً من خرائط التغطية إلى البنية التحتية للاتصالات.

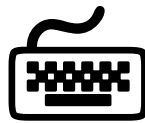


الباب الثاني

«نقرات تعليمية»

الفصل الأول: التعليم المتزامن

الفصل الثاني: التعليم غير المتزامن



الفصل الأول

التعليم المتزامن



التعليم والتدريب المتزامن

هو نظام من التعليم يقدم الخدمة التعليمية أو التدريبية للمستفيد في مكان وجوده، ويسمح له بالانضمام عبر الشبكات للأستاذ أو المدرب بمفرده أو مع باقي المتعلمين، لتلقي المادة العلمية والمشاركة في الاستفسارات والمداخلات الصوتية والنصية والمرئية، بحيث يتم دخول الجميع في الوقت نفسه بنقرة على التطبيق أو النظام نفسه عبر رابط مشترك، وهو بذلك مشابه ومحاكٍ للتعليم التقليدي، إلا أن المتعلمين ومعلمهم موجودون في أماكن جغرافية مختلفة.

المبادئ التي يقوم عليها التعليم المتزامن:

- مبدأ إثارة الدوافع الذاتية.
- مبدأ برمجة التعليم وتفريده.
- مبدأ تطوير التعليم واستمراريته.
- مبدأ ديموقراطية التعليم.

أشكال التعليم المتزامن:

- المؤتمرات الصوتية والمرئية.
- حلقات النقاش.
- الفصول الافتراضية.
- الواجبات والاختبارات الإلكترونية.

مزايا التعليم المتزامن:

- يتيح للمتعلم مصادر هائلة من المعلومات.
- تقليل مصروفات السفر والذهاب والإياب.
- التحرر من قيود المكان.
- إتاحة الفرصة لمن تعذر التحاقهم بالتعليم المباشر لظروفهم الصحية أو الاجتماعية.

أمثلة على جهات مانحة له:

على المستوى العالمي توجد كثير من الجهات المانحة له بطريقة معتمدة وموثوقة، وكذلك على المستوى المحلي فقد بدأت جامعات في بلادنا تقدمه لمرحلة البكالوريوس بتكاليف رمزية

مثل جامعة الملك عبد العزيز، وقد تبعثها حديثاً جامعة أم القرى في تقديمه حتى لمرحلة الماجستير وبتكاليف أعلى، وكذلك الجامعة السعودية الإلكترونية وجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية.



الفصل الثاني

التعليم غير المتزامن



التعليم والتدريب غير المتزامن:

هو نظام من التعليم يقدم الخدمة التعليمية أو التدريبية للمستفيد في مكان وجوده، ويسمح له بالانضمام عبر الشبكات لتلقي المادة العلمية حسب الوقت المناسب له، بحيث يتم دخوله في أي وقت يشاء، ويكمل تلقي المادة العلمية حسب استطاعته ورغبته، بل بإمكانه تلقي المادة على أيام متفرقة وكل ذلك بنقرة للبدء أو نقرة للإيقاف أو الاستئناف، ويزوده بمؤشر على الشاشة للإنجاز ومدى تقدمه وكم يتبقى له للانتهاء، بل وأكثر من ذلك يعرض له بين الجزء والجزء تقييماً إلكترونياً سريعاً لضمان متابعته واستيعابه، ومدى التزامه بالحضور، ثم يدعم ذلك التقييم بتغذية راجعة فورية.

مزايا التعليم غير المتزامن:

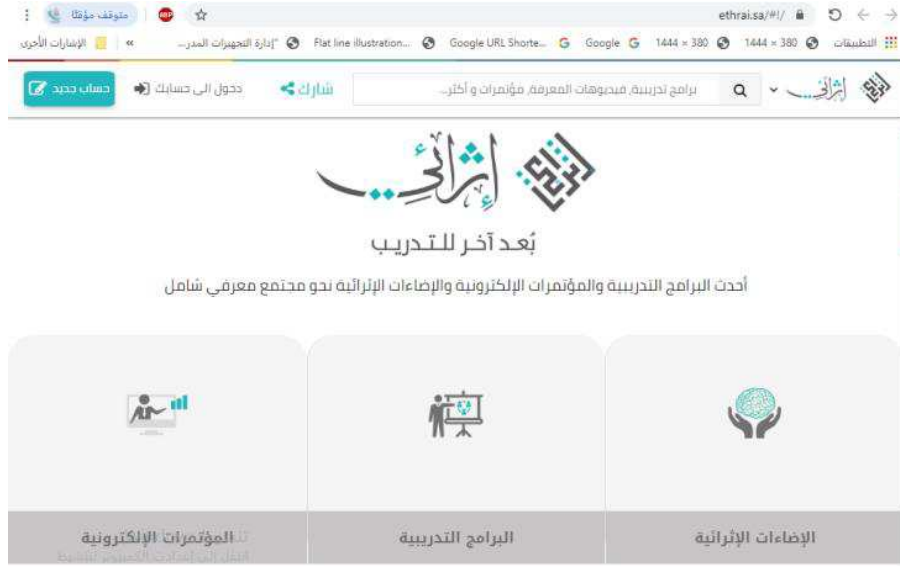
- تتعلم حسب الوقت المناسب لك، وحسب الجهد الذي ترغب في بذله.
- تستطيع إعادة دراسة المادة والرجوع إليها إلكترونياً كلما احتجت إلى ذلك.

- تتعلم في جو من الخصوصية.
- يتيح لك مصادر هائلة من المعلومات.
- تقليل مصروفات السفر والذهاب والإياب.
- التحرر من قيود الزمان والمكان.
- تحقيق درجة عالية من التوازن والمواءمة بين متطلبات المجتمع والحاجات التعليمية المتنوعة.

أمثلة على جهات مانحة له:

على المستوى العالمي توجد كثير من الجهات المانحة له بطريقة معتمدة وموثوقة.

أما على المستوى المحلي فهناك مبادرة من معهد الإدارة العامة فريدة من نوعها في هذا المجال بتقديمها لهذا النوع من التعليم غير المتزامن عبر منصة إثرائي على الرابط <https://ethrai.sa/#!/> لكل من يملك حساباً في معهد الإدارة من موظفي الخدمة المدنية.



ومن الجدير بالذكر أن هذه المنصة الرائعة (إثرائي) تقدم النوعين من التدريب:

المتزامن عبر المؤتمرات الإلكترونية، وغير المتزامن السابق الذكر عبر البرامج الإثرائية والتطويرية.

بعض المآخذ على التعلم عن بعد (المتزامن وغير المتزامن):

- عدم اعتراف بعض الجهات به.
- عدم الثقة في بعض الجهات المانحة له.
- تأثره بمشكلات شبكة الإنترنت عند المرسل أو المستقبل.

- انتحال الشخصية عند بعض المتعلمين.
- القرصنة والخداع واستخدام البرامج لغير التعلم.
- عدم خضوعه لاختبارات مقننة وتقييم عادل.

اقتراحات لتقليص المآخذ:

شرعت بعض الجهات الأكاديمية فعلاً في تقليص بعض المآخذ السابقة الذكر، فبعضها جعل الدراسة فقط عن بعد أما الاختبار والتقييم فلا بد من أدائه حضورياً لمنح شهادة معتمدة، والبعض الآخر لم يكتفِ بأخذ حضور الطلاب في أول المحاضرة، بل يسأل كل فترة أحداً بعينه لقياس متابعته ووجوده الفعلي، بل إنه من الطريف أن بعض الجهات الأكاديمية التطويرية (منصة إثرائي كنموذج)، نحت منحى رائعاً بإتاحة التعلم الإلكتروني الذاتي بعرض المادة عن طريق مقاطع مخرجة بشكل جذاب وأنيق ومحفز على التعلم، وبين الفينة والفينة يظهر أحد الأسئلة للمتعلم أو المدرب ليجيب عليه، ولا يمكن الإكمال إلا بالإجابة وتقديم التغذية الفورية له من حيث الصواب أو الخطأ، وربما يعيده للنقطة التي أخفق في فهمها،

ويستمر حتى ينهي كافة مفردات المادة المقدمة، ويساعده بوضع تلميحات وتوضيحات لل فقرات التي قفز عنها أو لم يتعلمها، ولعلنا نشهد في المستقبل المزيد من الضبط لهذا النوع من التعليم بما يزيده جاذبية وتوثيقاً.

الباب الثالث

«نقرات للرفاهية والتحكم»

الفصل الأول: إنترنت الأشياء

الفصل الثاني: الذكاء الاصطناعي



الفصل الأول

إنترنت الأشياء



إنترنت الأشياء

كان استخدام الإنترنت إلى عهد قريب لتبادل المعلومات والملفات والتحكم في بعض الأجهزة المركزية في بعض المجالات، وبعد التطور الهائل في صناعة وتطوير الأشياء التي أصبحت تملك خاصية تمكنها من الاتصال بغيرها عبر الشبكة لتأدية مهمة تلقائية، وهو ما عرف بإنترنت الأشياء IOT، أو ما يطلق عليه حالياً إنترنت كل شيء. فعبر نقرات بإمكانك التحكم في الأشياء من حولك أو على مسافة أمتار أو كيلومترات من موقعك، إنها حياة مرفهة!

خلاصة إنترنت الأشياء هي جعل الأشياء تتفاعل مع الأشياء الأخرى أو مع الإنسان عبر شرائح ذكية أو أجهزة استشعارات، ترسل إشارات عبر تقنيات خاصة باستخدام شبكة الإنترنت بهدف تسهيل التحكم ورفع مستوى الرفاهية.

تقنيات إنترنت الأشياء:

- WiFi
- تقنية الجيل الخامس
- ZigBee

وتشير التقارير إلى أنه من المتوقع بحلول ٢٠٢٠م أن يكون أكثر من ٣٤ مليار جهاز متصلةً بالإنترنت، ومع تقدم العلم ستفرض إنترنت الأشياء علينا وجودها شئنا أم أبينا، وستغير النظام البيئي إلى نظام معلوماتي متكامل يتم التحكم في مكوناته بطريقة ذكية، وسنجد في القريب مدناً ذكية بل ودولاً ذكية وفقاً لذلك، وقد صنفت المملكة العربية السعودية على رأس الدول العربية التي تهتم بهذه التقنية بإنشاء مدن ذكية يتم التعامل فيها مع الأشياء بنقرة سريعة.

مجالات استخدام إنترنت الأشياء:

- المنزل الذكي: وهو المنزل الذي يحوي أجهزة لديها القدرة على التواصل فيما بينها أو بينها وبين الإنسان عبر الشبكة بما يدير عمليات المراقبة والأمان وتوفير الطاقة بكل كفاءة وسلاسة،

فالعسالات والثلاجات والمكيفات في المنزل الذكي كلها يمكن التحكم في عملها عن بعد، من بدء تشغيل ونوعية الأداء إلى إيقاف العمل.

- الرعاية الصحية: لإنترنت الأشياء دور حيوي ورائع في الرعاية الصحية الذكية، فبنقرة واحدة يتصل الجهاز الذي يرتديه المريض بالمركز الصحي ليقوم ببعض الفحوصات الطبية ومن ثم يعالجها ليرسلها للطبيب، وفي الوقت نفسه يقوم الجهاز الذكي بتحويل أوامر الطبيب إلى إجراءات تشخيصية ترسل للمريض، كذلك يمكن للأجهزة الطبية الذكية التواصل فيما بينها لتبادل البيانات الخاصة بالمريض وبناء الافتراضات والتشخيصات الطبية عليها وإرسال ملخصها لجهاز الطبيب الذكي.

- المدن الذكية: تدار الحياة فيها بشكل مريح ومرفه بنقرة من المختصين ببرمجة توقيتها على أجهزة النقل الآلي لمواجهة الازدحام، أو نقرة أخرى للتعامل مع صناديق النفايات، وكذلك نقرة على المصابيح المزودة باستشعارات للتحكم بإطفائها وتشغيلها توفيراً للطاقة.

- التعلم والتعليم: فمن خلال المدرسة الذكية المطبقة
لإنترنت الأشياء يستطيع المعلم تتبع طلابه داخل أروقة المدرسة
وخاصة المتأخرين منهم أو ذوي الاحتياجات الخاصة، وكذلك
المدير يستفيد منها في مراقبة وضع المدرسة وأجهزتها وسير
العملية التعليمية بنقرة أو نقرات ذكية.

الفصل الثاني

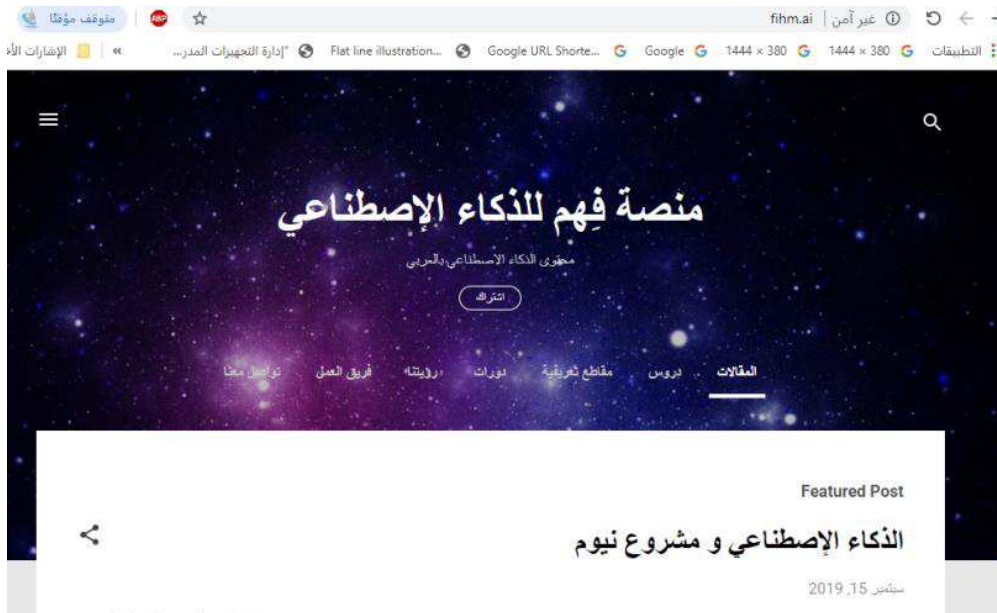
الذكاء الاصطناعي



الذكاء الاصطناعي

شجع تطور التقنية السريع العلماء والمهتمين بتطوير التقنيات على البحث في جعل الآلة تحاكي فعل البشر من حيث حل المشكلات، واتخاذ القرارات بأسلوب منطقي ومرتب وفق مدخلات معينة.

ومع انطلاق مشروع نيوم تم إنشاء منصة فهم للذكاء الاصطناعي لنشر تطبيقات الذكاء الاصطناعي والتي تدعم اللغة العربية بشكل خاص.



تطبيقات الذكاء الاصطناعي:

• الحج والذكاء الاصطناعي:

وجود الحشود الكبيرة في المشاعر المقدسة في وقت واحد يعتبر أكبر تحدٍّ يمكن مواجهته خاصة مع الالتزام بالمحافظة على الأمور الأمنية وسلامة تلك الحشود، باستخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتمثلة في البرمجة الذكية لكاميرات المراقبة، بحيث تستطيع من خلال الرؤية المحوسبة مشاهدة آلاف الصور الحية، وإعطاء إحصاءات حية عن حجم الحشود واتجاه سيرها، ووجود التكدسات في أماكن معينة، للتدخل السريع من قبل المؤهلين بمراقبة تلك الكاميرات والاطلاع على تقاريرها.

• تقنية التعرف على الوجه:

من التطبيقات الشائعة في الفترة الأخيرة في أجهزة الهواتف النقالة، وهي مفيدة ورائعة وتستخدم لأغراض أمنية، بحيث يتم آلياً مقارنة الوجه المسيطرة عليه الكاميرا المزودة بتطبيق الذكاء الاصطناعي بقاعدة بيانات مخزنة للتعرف على سجله الأمني أو الطبي وغير ذلك.

• الترجمة الآنية للغات:

بدأت شركة جوجل بالترجمة الآنية لمحادثة بين شخصين كل منهما لا يعرف لغة الآخر، فعند تحدثهما تقوم سماعة قوغل المدعمة ببرمجيات الذكاء الاصطناعي بترجمة حديث كل منهما للغة الآخر، فيتم الحوار بينهما بكل سلاسة وفهم مريح.

• السيارات والحافلات الذاتية القيادة:

يحتاج العالم في هذه الأيام هوس المركبات الذاتية القيادة، وتتسابق الشركات العالمية مثل تسلا وأوبر وقوغل على التدريب على برمجيات قيادة المركبات (كالسيارات والشاحنات) في بيئات مغلقة أو على طرق سريعة، ولعل زيادة تطوير برمجيات الذكاء الاصطناعي تجعلنا نرى مثلها قريباً في مكة في موسم الحج، وكذلك زيادة الحاجة لتنظيم سير الحافلات وفق آلية معينة^(١).

• الروبوتات أو ما يعرف بالإنسان الآلي:

من أطرف وأجمل تطبيقات الذكاء الاصطناعي تصميم روبوتات ودعمها ببرمجيات ذكية تحاكي الكائن البشري، وذلك

(١) منصة فهم للذكاء الاصطناعي، ٢٩ أغسطس ٢٠١٩.

في مجالات عدة في الصحة أو في الفنادق أو حتى في القيام بالأعمال المنزلية اليومية، وكذلك في ضبط حركة السير في الشوارع تقليداً لعمل الإنسان في تلك المجالات، ويتم ذلك باستقبال البيانات عبر الكاميرات الدقيقة أو أجهزة الاستشعار أو الأجهزة الصوتية الذكية من سماعات وغيرها، ثم تحليل تلك البيانات لإنتاج معلومات وقرارات منطقية وتنفيذها في الوقت المناسب.

وأخيراً لا بد لنا من التأكيد على أن الذكاء الاصطناعي مجموعة برمجيات وليست أجهزة، فهو يهدف لتصنيع جهاز يحاكي صنع البشر بل وربما يتعداه، وإن تطبيقاته متشعبة لم نر منها إلا القليل، فالمستقبل للذكاء الاصطناعي مشرق ومحفز على مزيد من البحث فيه واستغلاله كما يجب.

الباب الرابع

«نقرات للتسوق والتسويق»

الفصل الأول: التسوق

الفصل الثاني: التسويق



الفصل الأول

التسوق بنقرة



التسوق بنقرة

بعد أن كان البيع والشراء يتطلب مكاناً ووقتاً معيناً ورخصة معينة، أصبح بنقرة على تطبيق أو موقع شركة أو منصة معينة للتسوق يمكن التخيير بين السلع وإجراء مقارنة بين الخامات والأسعار، ثم تجميع ما راق لك في عربة التسوق الافتراضية، ثم النقرة الأخيرة على قرار الشراء بإدخال رقم البطاقة، ثم تصلك البضاعة في ظرف أيام حتى وإن كانت من أقصى الدنيا.

وقد بينت إحدى الدراسات أن ٧٥٪ من زائري المواقع في ٤٧ دولة في آسيا وأوروبا وإفريقيا وأمريكا يعتمدون على الإنترنت للحصول على معلومات تفصيلية عن المنتجات المعروضة على المواقع الشبكية، وأن ٦٥٪ - ٧٥٪ يستخدمون النت للشراء و ٨١٪ يجمعون المعلومات عن السلع من النت قبل الشراء.

ويقول خبراء التسوق في «مول فور ذا وورلد» (Mallfortheworld.com): إن إيجابيات التسوق الإلكتروني عديدة وتشمل إمكانية الحصول على العروض والصفقات

الجيدة، وتوفير الراحة من خلال التسوق دون الشعور بالتعب والإرهاق وفي أي وقت نريد من متاجر متوفرة ٢٤ ساعة في اليوم على مدار الأسبوع! نقرة واحدة كافية لتحول أي شيء ليكون تحت تصرف المتسوق^(١).

مزايا التسوق الإلكتروني:

يعتبر التسوق الإلكتروني تجربة ممتعة، فهي تتيح للمشتري التنقل المريح والسريع بنقرة أو نقرات بين المتاجر والتصاميم والماركات المختلفة دون أي جهد أو كلفة، أضف إلى ذلك أنها تريحك من تتبع بعض الباعة لك خلال تجولك في المحل ومحاولته التأثير عليك بطريقة ما، ومن المزايا الرائعة للتسوق بنقرة أنك لا تتحمل تبعات مواقف السيارات وازدحام الطرق، وتستطيع مراجعة سياسة ما بعد البيع من استبدال أو استرجاع للاستفادة منها وقت الحاجة.

(١) مجلة البيان ١٣ مايو ٢٠١٧.

طرق الدفع في التسوق:

أثبتت كثير من الدراسات المسحية أن ٦٨٪ من المتسوقين يفضلون الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية credit card والباقي يفضلون طريقة الدفع بالحوالة البنكية أو الشيكات أو الدفع عند الاستلام.

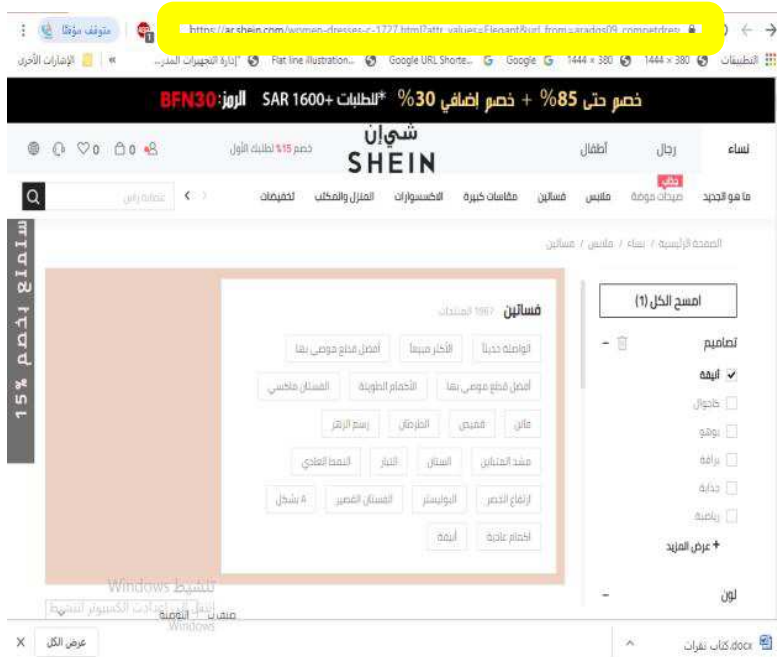
سلبيات التسوق بنقرة:

- إمكانية اختراق المعلومات الشخصية للمتسوق، مثل أرقام البطاقات الائتمانية والهاتف والعنوان والرموز السرية.
- بعض المواقع مزيفة أو وهمية على الشبكة مما يعرض المتسوق للنصب والخداع.
- بعض المواقع غير آمنة مما يؤثر على رصيد المشتري بالسحب منه أكثر من سعر الشراء.
- احتمال ضياع السلع عند شحنها من بعض المواقع أو شركات الشحن.
- تفاجؤ بعض المتسوقين بمخالفة بعض السلع للمواصفات التي اشتراها.

- الوقوع في فخ العروض الوهمية وإدمان الشراء بدون حاجة.

للتسوق الآمن:

- التثبت من وجود: https في بداية عنوان الموقع وليس http وعلامة القفل في آخره، لضمان أمان وخصوصية موقع التسوق كما هو موضح في الصورة^(١). حيث يرمز حرف s في https إلى أن الموقع آمن.



- شحن البطاقة الائتمانية بمبلغ الشراء فقط لضمان عدم سحب مبالغ إضافية.

- الشراء من المواقع والشركات المعروفة والابتعاد عن غيرها قدر الإمكان وخاصة مع ارتفاع سعر المشتريات^(١).

(١) مدونة (بالعربي) مقال هدير محمد، مدونة أحمد ناصر للحلول الشاملة،
(مخاطر التسوق عبر الإنترنت وكيفية التغلب عليها) مارس ٢٠١٧.

الفصل الثاني

التسويق بنقرة



التسويق بنقرة

التسويق مفهوم شاسع، قد يكون تسويقاً للذات أو تسويقاً للخدمات أو تسويقاً للسلع، وكان ذلك إلى عهد قريب يتطلب الكثير من الجهد والوقت والتكلفة ليتم في صورة مرضية للمسوق والمتسوقين، وفي ظل التطورات والثورة التقنية والمعلوماتية أصبح أقوى تسويق يتم بنقرات بعد دراسة عميقة للسوق وأساليب التسويق والتأثير على الآخرين مع تلمس احتياجاتهم وتحري الفرص والمواسم المناسبة، فما هو مفهوم التسويق وما هي أساليبه الناجحة بنقرة؟

مفهوم التسويق الإلكتروني:

التسويق من وجهة نظر الجمعية الأمريكية للتسويق هو «عبارة عن عملية تخطيط وتنفيذ وتصميم وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات من أجل خلق التبادلات التي تحقق أهداف الأفراد والمنظمات»^(١).

(١) Imber, J. & Besty-Ann T., Dictionary of Marketing terms, 3rd ed. Barrons Business Dictionaries, 2000, USA.

ومن التعريف السابق يتضح لنا أن إقامة العلاقات الإيجابية مع المشتريين هي أهم أساسيات التسويق الناجح، والتي كان المسوق قبل عصر النت أو في بدايات ذلك العصر يبذل جهداً خرافياً ويدفع تكاليف باهظة لإقامتها، من تصميم المنشورات ومن ثم نشرها وإعلانها بما يضمن مرورها على أكبر عدد ممكن من المتسوقين، أما الآن فالأمر يتطلب المهارة في استثمار أدوات شبكة الإنترنت من تطبيقات ومنصات ذكية للتسويق الناجح.

مزايا التسويق الإلكتروني:

يمكننا تلمس تلك المزايا من خلال التأمل في مراحل عملية التسويق والتي يتساوى فيها التسويق الإلكتروني مع التقليدي، لكن يبرز البون الشاسع بينهما في الأدوات المستخدمة في كل مرحلة لكل نوع منهما، مما يجعل الإلكتروني يتفوق بمراحل على التسويق التقليدي.

مراحل عملية التسويق:

١ - مرحلة الإعداد:

ويتم فيها دراسة السوق وجدوى السلع المطلوب تسويقها، ومستوى المنافسة وغيرها بالوسائل الإلكترونية من استبيانات أو تصويت إلكتروني أو بريد إلكتروني.

٢ - مرحلة الاتصال:

وهي المرحلة التي يتم فيها التواصل مع العميل المستهدف، بداية من إثارة اهتمامه وجذب نظره، ثم الانتقال لإثارة الرغبة لديه في السلعة أو الخدمة، ثم الانتهاء بدفع سلوكه لشرائها وذلك باستغلال الوسائل التقنية والتطبيقات الدعائية الجذابة.

٣ - مرحلة التبادل:

وهنا تتم العملية بحصول العميل على السلعة أو الخدمة وحصول المسوق على الثمن، وكل ذلك يتم بنقرة واحدة أو بضع نقرات عبر فضاء الإنترنت الواسع وفق ضوابط وضمانات موثقة.

٤ - مرحلة ما بعد البيع:

وهنا يتفوق التسويق الإلكتروني بمراحل على التسويق التقليدي، حيث يتعهد أغلب المسوقين بتقديم الخدمة المناسبة للعميل بعد البيع عن طريق خدمة الدردشة الفورية للتطبيقات أو الأسئلة المتكررة أو الدعم الفني، مما يضمن تكرار تعامل المشتري معهم ويجلب عملاء آخرين، بل وربما شكل لديهم نوعاً من التبنى للجهة المسوّقة.

دور وسائل التواصل الاجتماعي في التسويق الإلكتروني

قفزت مواقع التواصل الاجتماعي في الآونة الأخيرة لتتربع على عرش المواقع الأكثر تأثيراً والأكثر رواجاً فيما يخص كافة القضايا والاحتياجات والخدمات، والمسوق الذكي هو من يستغل تلك الفرصة أحسن استغلال، وذلك بتوظيف أدواتها الذكية من إعلانات سريعة جاذبة إلى عرض للخدمات وإمكانية تجربتها فترة معينة أو عمل عروض مغرية أو استفتاءات سريعة وغير ذلك من تقنيات ما قبل البيع، ثم تأتي مرحلة ما بعد البيع وهي الأهم كما أسلفنا من كسب رضا العميل وضمان ولائه

لخدمات المسوق، وأخيراً فإن المسوق الذكي يجعل من زوار صفحته معجبين، ثم يحول المعجبين إلى عملاء دائمين.

بعض المآخذ على التسويق الإلكتروني:

- إمكانية اختراق الحسابات لفقدان بعض المواقع لميزة الأمان والسرية والتي سبق التعرض لها في فصل التسويق.
- تسهيل تسويق البضائع السيئة أو الممنوعة بانتحال كيانات وهمية.
- ضعف ثقافة التسويق الإلكتروني في كثير من البلدان النامية.
- ضعف القوانين التي تحمي حق المستهلك في كثير من البلدان.
- اختلاف الثقافات واللغات والمقاسات بين الدول في حالة رغبة المسوق توسيع نشاطه مما يؤثر على نجاح عملية التسويق في حالة توسعها.

الباب الخامس

«نقرات وعثرات أمنية»

الفصل الأول: الأمن السيبراني

الفصل الثاني: الأمن المعلوماتي



الفصل الأول

الأمن السيبراني



الأمن السيبراني

لنتعرف على مفهوم الأمن السيبراني لا بد لنا من التعرف على مفهوم الفضاء السيبراني، وهو المجال الخامس للحروب الحديثة التي كانت تقتصر على البر والبحر والجو والفضاء الواقعي، ويقصد به الفضاء الذي يحوي كافة أنواع الشبكات السلكية واللاسلكية بما فيها شبكة الإنترنت وشبكات أخرى مثل شبكة Gps وغيرها، لذا كان الحديث عن الأمن السيبراني حديث الساعة ومحور اهتمام الدول، فأنشئت له الهيئات والمنظمات الخاصة به والتي يديرها ويعمل فيها خبراء على درجة عالية من التأهيل التقني والعلمي، فهو باختصار يعرف بأنه (استخدام الفضاء السيبراني للدفاع أو الهجوم على المعلومات وشبكات الحاسب الآلي وحرمان العدو من تنفيذ نفس المقدرات)^(١).

وهو على قدر حساسيته وأهميته إلا أن أخطر الأمور تدار فيه بنقرة لخبر محنك تقنياً وإدارياً.

(١) الربيعه، صالح بن علي بن عبد الرحمن، مذكرة الأمن الرقمي وحماية المستخدم من مخاطر الإنترنت، ٢٠١٨.

أهداف الأمن السيبراني:

- حماية أمن الدولة الوطني والبنية التحتية الحساسة.
- ضمان استمرارية نظم المعلومات.
- حماية نظم التشغيل من أي اختراق غير مسموح.
- تعزيز حماية البيانات الشخصية من حيث السرية والخصوصية.
- تعزيز حماية الشعب باتخاذ التدابير اللازمة للحد من مخاطر استخدام الشبكات.

نصائح لحماية الجهاز الشخصي بنقرة:

- الاحتفاظ بنسخة احتياطية في مكان آمن.
- تنصيب برنامج مكافحة الفيروسات وملفات التجسس على الجهاز وتحديثها باستمرار.
- عدم التساهل في استخدام الشبكات اللاسلكية العامة، وخاصة عندما يتعلق الأمر بإدخال بيانات سرية.

- استخدام كلمات مرور قوية لا ترتبط بالبيانات الشخصية للمستخدم، وتغييرها بشكل دوري.
- عدم فتح مرفقات من مصدر مجهول، وكذلك عدم الضغط على رابط قد يكون احتياليًا.

عند حدوث اختراق - لا قدر الله - يراعى التالي:

- فصل الجهاز عن النت لقطع الصلة مع المخترق.
- فرمته الجهاز أو إعادة تهيئته ودعمه بمضاد للفيروسات وملفات التجسس.
- استرجاع البيانات والملفات عن طريق النسخ الاحتياطية.
- استخدام جهاز آخر يخصك لاستعادة حساباتك في مواقع التواصل الاجتماعي وتغيير كلمات المرور للحسابات.
- في حالة عدم التمكن من الدخول لبريدك الإلكتروني استخدم خاصية نسيان كلمة المرور.

- إذا لم تستطع استرجاع حسابك في مواقع التواصل فلا بد من التواصل مع الدعم الفني للموقع.

التبليغ عن إساءة بنقرة

سهلت الهيئة العامة للأمن السيبراني بالتعاون مع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات التبليغ عن الإساءات أو التصرفات المشبوهة بنقرة، ويمكن لأي شخص كامل الأهلية الإبلاغ عن ما يخالف الدين والأمن ويعبث بالأخلاق ويروج للعنف والإرهاب بالتبليغ بنقرة على رابط إنترنت السعودية:

<https://web1.internet.sa/ar/>

The screenshot shows the homepage of the Internet.sa website. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text "الإنترنت السعودية Internet.sa". Below this, there are several menu items: الرئيسية, الأخبار, مركز المعرفة, لوائح وأنظمة ومعلومات, خدمات, إحصائيات ودراسات. The main content area features a section titled "الدليل الإرشادي" (Guideline) with the subtitle "كيفية التعامل مع إساءة الاستخدام في بعض مواقع الشبكات الاجتماعية" (How to deal with misuse on some social network sites). This section includes logos for Instagram, YouTube, Facebook, and Twitter. Below the logos, there is a paragraph of text explaining the purpose of the guideline. At the bottom of the page, there are two buttons: "تنشيط Windows" (Activate Windows) and "طلب رفع حجب" (Request to lift the block). The URL in the address bar is https://web1.internet.sa/ar/category/learn_the.

وكما يتضح من صفحة الموقع وجود دليل إرشادي ليرسم خارطة الطريق أمام من أراد استخدام برامج التواصل الاجتماعي بأمان، كما يتضح من الصورة فقط بنقرة تدخل، وبنقرة ترسل اسم الحساب المسيء على الرابط:

https://web1.internet.sa/ar/abuse_services_guidelines/



وكذلك من خلال خدمة تطبيقات للهواتف النقالة مثل تطبيق ترشيح للحسابات المخالفة بنقرة.

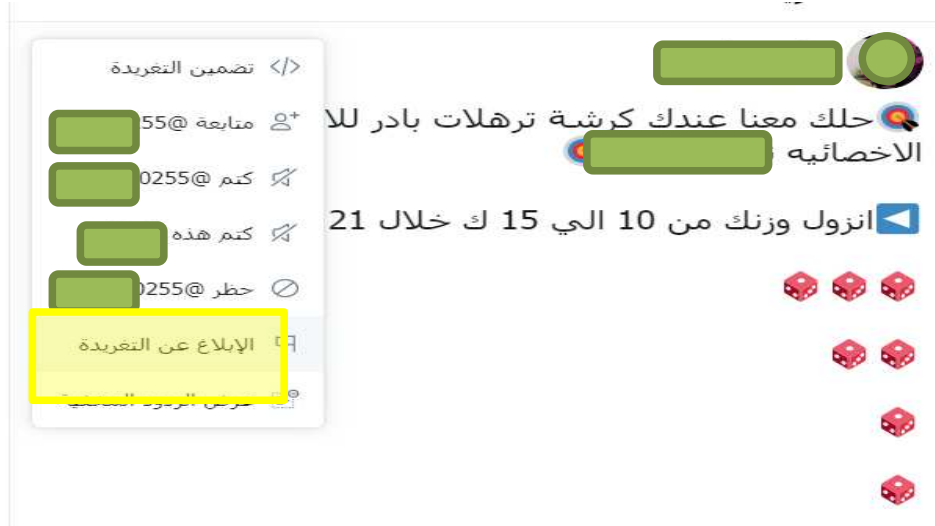
أضف إلى ذلك أن شركات مواقع التواصل الاجتماعي قد أعدت نموذج إبلاغ بنقرة، تدخل عليه وتحدد نوع الإزعاج أو الخطر حتى يدرس الموضوع مع بلاغات أخرى حتى يتم البت في أمر إيقاف الحساب المزعج إلكترونياً كما في الصورة.



الإبلاغ عن حساب مزعج

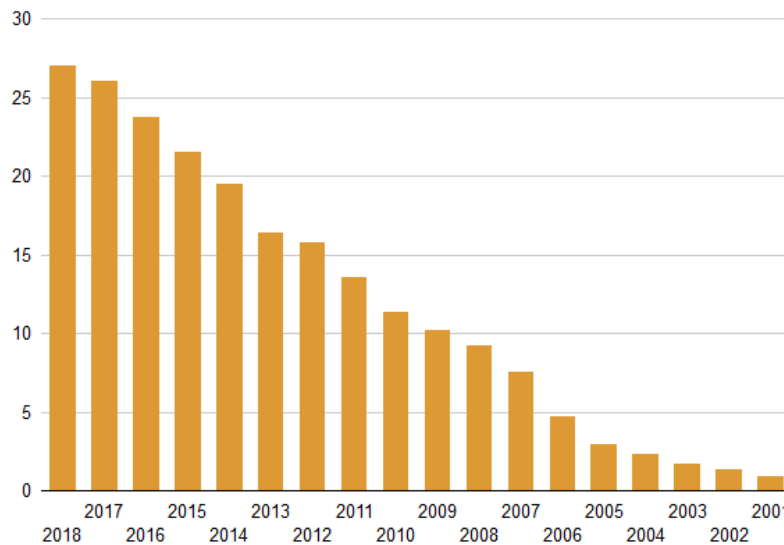


الإبلاغ عن تغريدة مزعجة أو مسيئة من حساب



أرقام وصور إحصائية:

صورة من موقع إنترنت السعودية توضح تزايد أعداد مستخدمي النت في المملكة حتى وصلوا إلى أكثر من مليون شخص بنهاية عام ٢٠١٨.



إحصائيات نقرات البلاغات التي تلقتها الهيئة العامة للأمن

السيبراني خلال عام: ٢٠١٧

- ٢٩٠, ١٩٧, ١ طلب حجب مواقع مسيئة.
- ٤٣٠, ١٠ بلاغاً عن برمجيات خبيثة.
- ١٧٨ بلاغاً عن جهات مستهدفة أو تم تسريب معلومات عنها
- ٣٢ حالة تصيد إلكتروني.

أخطاء تخرق الأمن بنقرة:

- إساءة استخدام وسائل التواصل.
- التساهل في تتبع الارتباطات الدعائية.
- تحميل برامج غير موثوقة.
- سهولة الوقوع في فخ التصيد الإلكتروني أو انتحال الشخصية.
- الإدلاء بمعلوماتك الشخصية من رقم الهوية أو رقم البطاقة الائتمانية لجهة غير موثوقة.
- متابعة أشخاص مشبوهين أو السماح لهم بمتابعتك عبر مواقع التواصل.

الفصل الثاني

الأمن المعلوماتي



الأمن المعلوماتي

يخلط الكثير بين أمن المعلومات والأمن السيبراني، وهما في الحقيقة متشابهان لكن بينهما اختلاف، فالأمن السيبراني أشمل من أمن المعلومات، الذي هو علم يختص بحماية وتأمين المعلومات المحفوظة داخل أجهزة الحاسب أو المتداولة عبر شبكات الإنترنت من كل من قد يسيء استخدامها بغرض العبث أو النشر أو الابتزاز أو السرقة أو النشر بدون إذن، وتعرفه هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في موقعها بأنه (إبقاء معلوماتك تحت سيطرتك المباشرة والكاملة، أي بمعنى عدم إمكانية الوصول لها من قبل أي شخص آخر دون إذن منك، وأن تكون على علم بالمخاطر المترتبة عن السماح لشخص ما بالوصول إلى معلوماتك الخاصة).

وسائل خرق الأمن المعلوماتي بنقرة:

١. البريد الإلكتروني عن طريق فتح مرفق أو رابط من جهة غير موثوقة أو معروفة.
٢. ثغرات في نظام التشغيل بسبب عدم تحديثه مما يسهل اختراقه

٣. برمجيات خبيثة كالفيروسات ودود الحاسب وملفات التجسس التي تؤثر على الملفات المخزنة في الجهاز بسرقة أو مسح أو تخريب، وهي التي قد تأتي عبر الدخول لمواقع مشبوهة أو عبر استقبال وفتح رسائل البريد الإلكتروني من جهات غير معروفة وغير موثوقة.

وسائل الحماية لنظم المعلومات:

١. الحذر من فتح أي رابط من جهة غير موثوقة وغير معروفة.
٢. الحرص على تحديث نظم التشغيل لمعالجة الثغرات الأمنية فيها.
٣. تزويد الجهاز ببرامج مضادة للفيروسات وكذلك بالجدر النارية، لمنع اقتراب الهكر والمتطفلين على الأجهزة.
٤. تزويد الشبكات بنظم مراقبة للبيانات وتحركها داخل الشبكة، لمنع برامج اختراق تشفير البيانات الحساسة بنظم تشفير قوية لمنع تسريبها والعبث بها داخل الشبكات.
٥. حماية الأجهزة والحسابات بكلمات مرور قوية يتعذر كسرها على المتطفلين.

٦. استخدام نظام الفلتر أو الترشيح لعناوين الأجهزة المسموح لها بدخول الشبكة، حيث لكل جهاز عنوان أو معرف فريد.

٧. حماية الشبكات اللاسلكية بكلمات مرور قوية تمنع غير المصرح لهم بالدخول.

الجرائم المعلوماتية

تعرف الجريمة الإلكترونية بأنها كل سلوك غير قانوني أو غير مشروع مرتبط بالأجهزة الإلكترونية وشبكات الحاسب، يحصل به المجرم على معلومات غير مصرح له بها للإضرار بمالك الجهاز أو مالكي الشبكة عبر برمجيات خبيثة أعدت لذلك.

أنواع الجرائم المعلوماتية:

١. جرائم التخريب المادي والمنطقي لنظم ومراكز المعلومات: وتتضمن التخريب الفعلي المادي من إتلاف للأجهزة والمعدات الإلكترونية، بالإغراق أو التفجير أو تخريب أنظمتها وتعطيلها عن التشغيل بالكامل أو التشغيل بكفاءة عن طريق البرمجيات الخبيثة المخترقة لها.

٢. جرائم التجسس والقرصنة الإلكترونية: وتشمل الاعتداء على حقوق الملكية الفردية للبرامج والأنظمة والتطبيقات بغرض بيعها والربح منها عن طريق كسر حمايتها ببرمجيات خاصة، ومن ثم التعديل عليها ونشرها باسم المتلصص، كما تشمل سحب أو سرقة بيانات هامة وحساسة ببرمجيات تجسس واختراق خاصة لاستخدامها ضد الضحية.

٣. جرائم النصب والتلاعب الإلكتروني: وهذه الجرائم قد يمارسها أحد أفراد المنظومة الخونة أو من وقع تحت تأثير معين بإدخال بيانات خاطئة لتعطي نتائج معينة، أو بتغيير في برمجيات النظام ليسير في اتجاه معين، وقد تكون من خارج المنظومة أو المنشأة بالتسلل من الشبكات الأخرى الضوئية واللاسلكية أو الهاتفية للدخول للنظام ومحاولة التلاعب ببعض البيانات أو البرمجيات لمصلحة جهة معينة، ومن أشهر أمثلتها جرائم غسيل الأموال وجرائم القمار وترويج أو بيع المخدرات.

٤. جرائم ملة بالآداب العامة: وهذه تتعلق بالأفراد بشكل عام من تشهير أو شتم غير لائق أو اتهام عشوائي، أو تنمر أو مشكلات متعلقة بالعنف والجنس والاتجار بالأطفال.
٥. جرائم معلوماتية سياسية: وهي متعلقة بإنشاء حسابات ونشر دعايات ومقاطع لإثارة البلبلة والتحريض على العنف والمعارضة، واستخدام الخطاب الطائفي والتعصب الديني أو المذهبي والتحريض ضد المخالف.

نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية في السعودية

تم إصدار نظام كامل لمكافحة الجرائم المعلوماتية واعتماده بقرار مجلس الوزراء رقم ٧٩ تاريخ ٧/٣/١٤٢٨هـ، وتمت المصادقة عليه بموجب المرسوم الملكي رقم م/١٧ تاريخ ٨/٣/١٤٢٨هـ.

وهذه عينة لنص المادة السادسة كما جاءت في الدليل

المادة السادسة: يعاقب بالسجن لمدة لا تزيد على خمس سنوات وبغرامة لا تزيد على ثلاثة ملايين ريال أو بإحدى هاتين العقوبتين، كل شخص يرتكب أيّاً من الجرائم المعلوماتية الآتية:

١. إنتاج ما من شأنه المساس بالنظام العام، أو القيم الدينية، أو الآداب العامة، أو حرمة الحياة الخاصة، أو إعداده أو إرساله أو تخزينه عن طريق الشبكة المعلوماتية أو أحد أجهزة الحاسب الآلي.
٢. إنشاء موقع على الشبكة المعلوماتية أو أحد أجهزة الحاسب الآلي أو نشره للاتجار في الجنس البشري أو تسهيل التعامل به.
٣. إنشاء المواد والبيانات المتعلقة بالشبكات الإباحية، أو أنشطة الميسر المخلة بالآداب العامة أو نشرها أو ترويجها
٤. إنشاء موقع على الشبكة المعلوماتية أو أحد أجهزة الحاسب الآلي أو نشره للاتجار بالمخدرات أو المؤثرات العقلية، أو ترويجها أو طرق تعاطيها، أو تسهيل التعامل بها^(١).

للمزيد يرجى مراجعة الدليل كاملاً على موقع الهيئة:

<https://www.citc.gov.sa/ar/RulesandSystems/CITCSysstem/Pages/CybercrimesAct.aspx>

(١) دليل نظام مكافحة الجرائم المعلوماتية من موقع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.

الباب السادس

«نقرات تطيب وصحة»

الفصل الأول: نقرات تطيب

الفصل الثاني: نقرات صيدلة



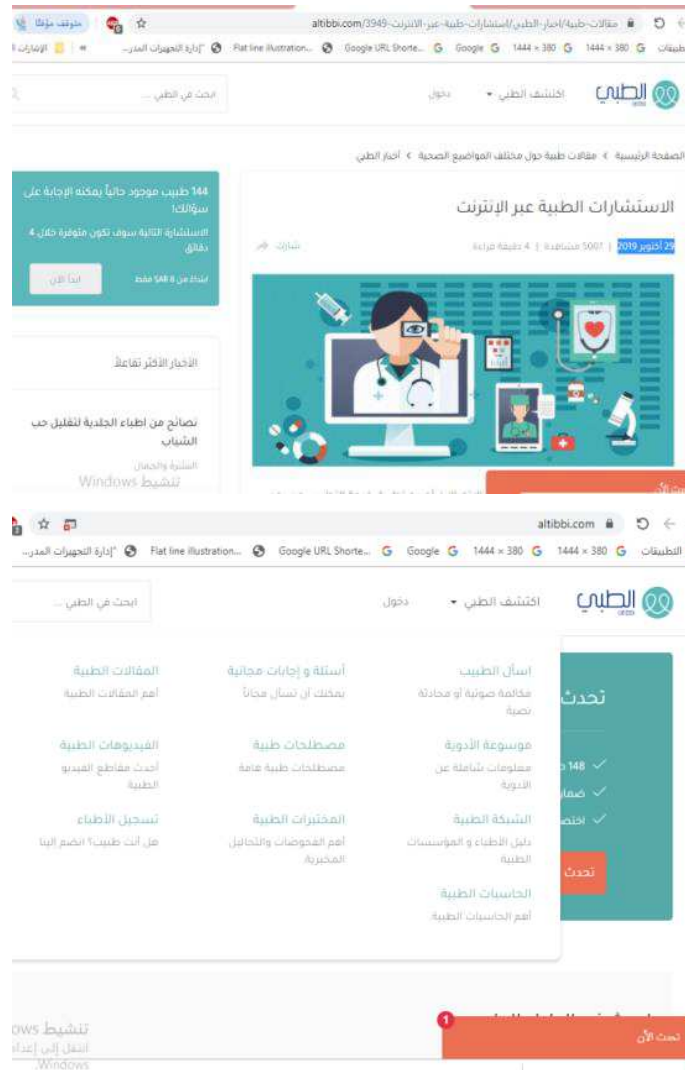
الفصل الأول

نقرات تطيب



التطبيب عن بعد

الطب الإلكتروني أو الطب الاتصالي أو التطبيب عن بعد (Telemedicine) هو تقديم الرعاية الصحية للمرضى عن طريق تكنولوجيا المعلومات الحديثة مثل الإنترنت والبوابات الإلكترونية، بما تحوي من تطبيقات وأدوات ذكية بدءاً من الاستشارات وانتهاء بالعمليات الجراحية عن بعد.

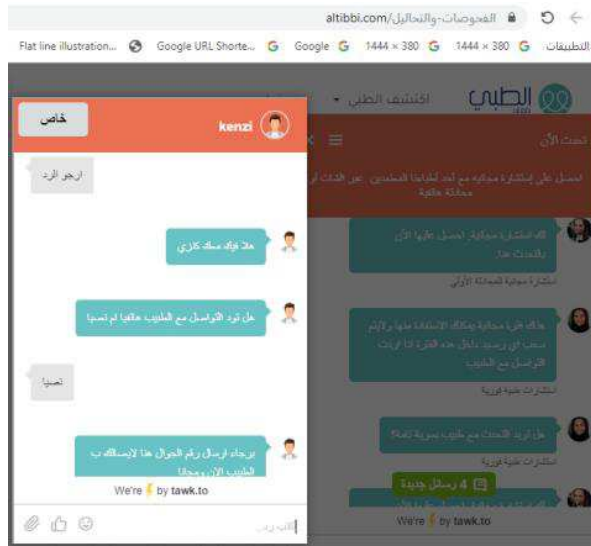


الاستشارات الطبية

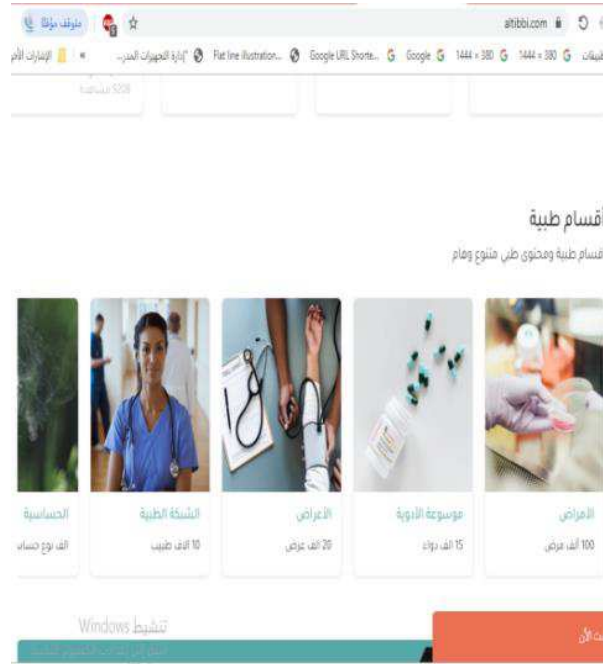
مع تطور تكنولوجيا الحاسب والاتصالات تطور تقديم الخدمات الطبية بشكل كبير جداً حتى أصبح يمكن تقديم الاستشارة أو طلبها، ولا يحتاج ذلك إلا نقرة، فعلى سبيل المثال تعتبر منصة الطبي على الرابط:

<https://www.altibbi.com/>

وهي أكبر منصة طبية عربية تُعنى بتقديم المحتوى الطبي الموثوق، بأقلام آلاف الأطباء المعتمدين... ما عليك إلا النقر لاختيار نوع الاستشارة ثم الحصول عليها مقابل ٦ ريالات سعودية، ولك استشارة مجاناً عند دخولك أول مرة، والأجمل سرعة التفاعل والرد كما في الصورة.



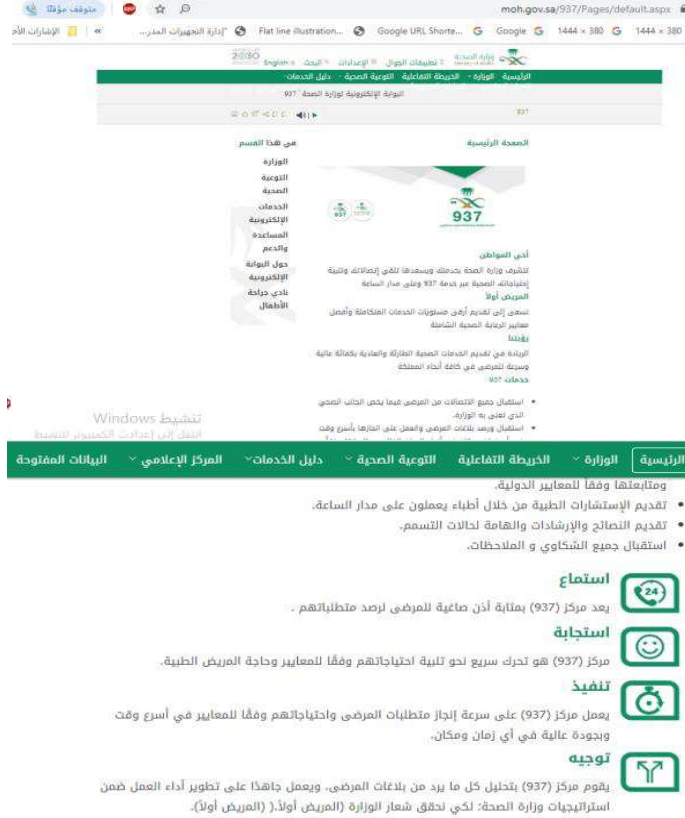
صور ملتقطة للإحصائيات في المنصة والتي يتم تحديثها آلياً
على مدار الساعة.



كما أن وزارة الصحة السعودية قد خصصت على مدار الساعة
الرقم ٩٣٧ للرد على كافة الاستفسارات والاستشارات
والمقترحات والشكاوى، وكذلك للإرشاد في حالة التسمم أو
الرغبة في الإقلاع عن التدخين وغيرها من الخدمات الصحية،
على الرابط:

<https://www.moh.gov.sa/937/Pages/default.aspx>

وهذه صورة ملتقطة للموقع الخاص بالخدمة التي تحصل عليها سريعاً بنقرة.



وقد وفرت وزارة الصحة أيضاً تطبيق صحة، الذي يمكن المريض من الاتصال بطبيب معتمد على مدار الساعة، يسمعه ويراه ويشخصه، كما عرفوا بالتطبيق في الصورة.



أساليب التطبيب عن بعد:

- المراقبة عن بعد: وهي تتلخص في ربط أجهزة إلكترونية طبية بجسم المريض لنقل علاماته الحيوية على مدار الساعة للطبيب المعالج، لمراقبة حالته عن بعد وتقديم التوجيهات المناسبة له أو لمن يرعاه، وهي عادة تستعمل في الأمراض المزمنة غير المستقرة في حالتها مثل السكري أو أمراض القلب أو جهاز غسيل الكلى الليلي في المنزل.

- التطبيب المتزامن عن بعد: ويقصد به تقديم الخدمات الطبية أو الاستشارات أو حتى التشخيص المباشر بناءً على ما يتم إرساله للطبيب أو مجموعة أطباء عن حالة المريض، بواسطة أنظمة الفيديو أو البث المباشر عن حالة المريض الذي قد يوجد في مستشفى آخر وبلد مختلف، لكن يجب أن يكون الجميع متصلين بالشبكة في الوقت نفسه، وهي تستخدم عادة في الأمراض الصعبة أو العمليات الجراحية التي تتطلب مهارة عالية ومشورة أكثر من طبيب.

- التطبيق غير المتزامن عن بعد: وهو يشبه التطبيق المتزامن من حيث إرسال بيانات المريض ومعالجتها وتخزينها في سجل طبي إلكتروني شامل، يطلع عليه الطبيب في أقرب وقت لدخوله الشبكة أو التطبيق الخاص بذلك، ثم يسجل ملاحظاته أو تشخيصه أو مزيداً من الاستفسارات للمريض أو مرافقه لإتمام عملية التطبيق.

مزايا وعيوب التطبيق عن بعد:

- مفيد في خدمة المرضى المقيمين في بلدان أو مناطق نائية أو يصعب الوصول إليها.
- رائع في التدريب للدارسين للطب أو المعينين حديثاً، أو حتى بين مجموعة من الأطباء الممارسين لتبادل الخبرات والتشاور في حالات مرضية معينة.
- آمن في حالة الأمراض الشديدة العدوى بين المريض والطبيب المعالج.

أما من حيث المعوقات أو المآخذ فهي قليلة ويمكن تلخيصها
في:

- ارتفاع تكلفة بعض معدات الاتصالات السلكية واللاسلكية والتدريب التقني لمن يديرها.
- احتمالية انخفاض التفاعل بين الأطباء والمرضى.
- وجود نسبة خطر في أي خطأ عند نقل البيانات الطبية الخاصة بالمريض أو تعديلها أو تخزينها.
- زيادة وقت التشخيص عن وقت التشخيص المباشر خاصة مع قلة وعي المريض.
- تعذر تجريب مناسبة علاج معين للمريض كما يحدث في المستشفيات العادية.
- ارتباط سداد التكاليف في بعض الأحيان بشركات تأمين يشكل عائقاً في بعض الأحيان.

الفصل الثاني

نقرات صيدلة



طلب وصف الدواء عن بعد

من البديهي أن تحدث نقلة نوعية في طلب صرف الأدوية أو الاستشارة بخصوصها تبعاً للنقلة النوعية في التطبيب عن بعد، وقد اتخذت هذه النقلة أبعاداً عدة في المملكة العربية السعودية تحقيقاً للتنمية المستدامة ضمن رؤية ٢٠٣٠:

خدمة الوصفة الطبية الإلكترونية:

وهي خدمة متاحة ضمن بوابة وزارة الصحة الإلكترونية على الرابط الذي سبق لنا ذكره في التطبيب بنقرة.

The screenshot displays the 'Ministry of Health - Saudi Arabia' website. The main heading is 'خدمة الوصفة الطبية الإلكترونية' (Electronic Medical Prescription Service). Below this, there are sections for 'نبذة عن الخدمة' (Service Overview), 'كيفية الحصول على الخدمة' (How to get the service), 'الشروط المسبقة للحصول على الخدمة' (Prerequisites for getting the service), and 'وقت الاستجابة المتوقع للخدمة' (Expected response time for the service). A sidebar on the left lists various services and links. The page is in Arabic and includes a search bar and navigation menu.

تتيح هذه الخدمة للمستخدم صرف الأدوية من خلال الصيدليات التجارية من خلال الاستشارة عبر قنوات الصحة عن بعد؛ حيث يمكن الاتصال بمركز الاتصال ٩٣٧ أو استخدام تطبيق موعد للحصول على وصف طبية إلكترونية يمكن صرفها من أقرب صيدلية للمريض دون الحاجة للذهاب إلى الطبيب^(١).

خدمة وصفتي:

من الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الشركة الوطنية للشراء الموحد نوبكو بالتعاون مع وزارة الصحة وتجعلك تحصل على دوائك بنقرة، وقد بدأ تطبيقها في الرياض والمنطقة الشرقية، ومنهما سيتم تعميمها على باقي المناطق، وهي تهدف لتيسير صرف الدواء للمريض بأحدث تقنية، ومن أبرز مزاياها حسب ما ورد في صفحة الخدمة على الرابط <https://wasfaty.sa/>:

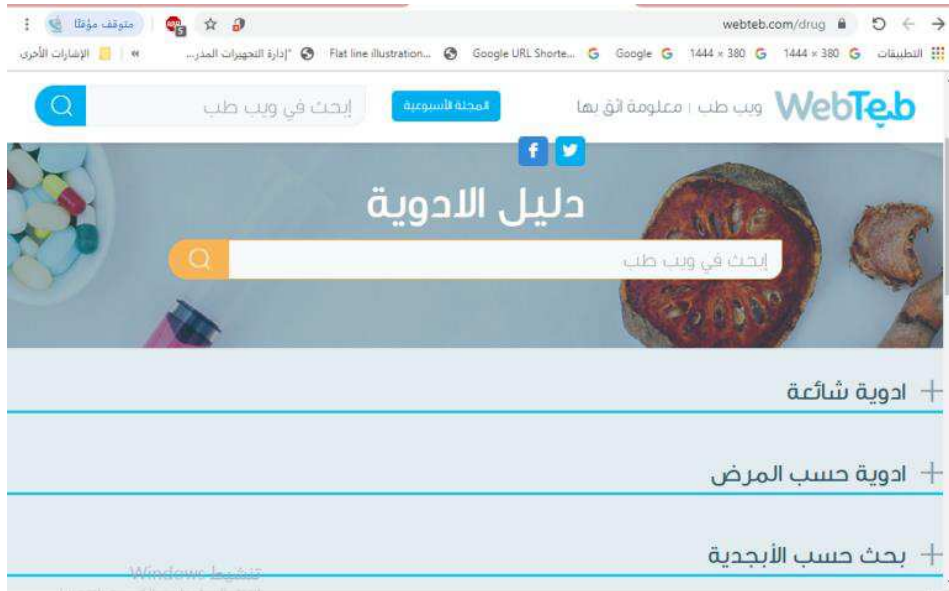
- إمكانية صرف الأدوية من مواقع مختلفة جغرافياً في المملكة.
- تلافي الأخطاء الطبية التي تنتج من الكتابة الخطية.

(١) صفحة البوابة الإلكترونية لوزارة الصحة السعودية.

- تحقق تلقائي من تعارض الأدوية والأدوية الحساسة للمستفيد.
- توفر خيار إعادة الصرف لمرضى الأمراض المزمنة.
- تنبيهات بالرسائل النصية لحالة الوصفة الإلكترونية.
- الاطلاع على الوصفات السابقة وتعليقات الطبيب في أي وقت.



- وهناك خدمة رائعة للاستفسار عن الأدوية ودواعي وموانع استخدامها، تقدمها شركة ويب طب على الرابط <https://www.webteb.com/drug> على صفحتها التي خصصت فيها دليلاً للأدوية كما في الصورة.



الخاتمة

ها قد وصلت معكم إلى نهاية هذه الجولة السريعة في عالم النقرات والنظرات، والتي لم يسعني فيها تقصي النقرات في كل المجالات، فقد حرصت جاهدة على تسليط الضوء على أهم المجالات وهي: التعليم والصحة والأمن والتطبيب والخدمات العامة، وما زال القادم أجمل وأكثر عجباً وتطوراً وتسهيلاً، نفعلنا الله وإياكم بنعمة التقنية، وجعلنا نسخرها لراحتنا ورقينا فيما يرضيه.

الكاتبة

المراجع

المراجع العربية:

- عامر، طارق عبد الرؤوف، التعليم المفتوح والتعليم عن بعد دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠١٣.
- سنوسي علي، عصرنة مرفق التعليم الجزائري بين حتمية التغير ومعوقات التطبيق - التعليم الإلكتروني والتعليم عن بعد نموذجاً ٢٠١٩.
- بو عبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة الجزائر ٢٠١٤.
- إيمان أحمد مسعد محمد يوسف، التعليم الإلكتروني المتزامن وغير المتزامن. منتدى متخصص في التعليم الإلكتروني.
- الدهشان، جمال علي، توظيف إنترنت الأشياء في التعليم: المبررات، المجالات، التحديات، المجلة الدولية للبحوث في العلوم التربوية، المجلد ٢، العدد ٢، ٢٠١٩.

- آل سعود، سارة بنت ثنيان محمد، التطبيقات التربوية للذكاء الاصطناعي في الدراسات الاجتماعية، ٢٠١٧.
- فقيه، تهاني محمد عبد الرحمن، التسوق الإلكتروني وأثره على اتجاهات الأسرة الاستهلاكية في عصر العولمة، ٢٠١٣، رسالة ماجستير جامعة أم القرى.
- المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، التسويق الإلكتروني، طبعة ١٤٢٩.
- سعيدي، أمينة، جرادي، نبيلة، دور التسويق الإلكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي في تحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير، جامعة العربي التبسي، ٢٠١٨.
- مدونة المرسال، مزايا و عيوب التسويق الإلكتروني، تم الاسترجاع ٧ / ٩ / ٢٠١٨.
- صالح عبد الرحمن الربيعة، الأمن الرقمي وحماية المستخدم من مخاطر الإنترنت، مذكرة هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ٢٠١٧.

- القحطاني، محمد عبد الله علي، خالد سليمان عبد الله، أمن المعلومات بلغة ميسرة، الرياض، ١٤٢٩ هـ.
- مقال / أمن المعلومات والإنترنت، من صفحة موقع إنترنت السعودية.
- مقال من الاستشارات الطبية عبر الإنترنت، ٢٩ أكتوبر ٢٠١٩.
- عطايا، إبراهيم رمضان إبراهيم، الجريمة الإلكترونية وسبل مواجهتها في الشريعة الإسلامية ٢٠١٥.

المواقع الإلكترونية:

- <https://www.kitabat.info/subject.php?id=125867>
- <https://www.internet.sa/ar/information-security-and-the-internet/>
- <https://ar.wikipedia.org/wik>
- <https://www.marefa.org>
- http://www.fihm.ai/2019/08/blog-post_29.html