سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين من المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية على عينة من المكتبات الأجنبية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية

د. هبة أحمد محمد المتبولي

مدرس المكتبات والمعلومات

بكلية الآداب – جامعة طنطا

مستخلص الدراسة:

سعت الدراسة إلى تقديم إطار نظري عن سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين من المكتبات في ظل البيئة الرقمية، واستعراض وتحليل سياسات الخصوصية المطروحة بعينة من المكتبات الأجنبية للوقوف على أبرز العناصر الواردة بها، وتقديم نموذج مُقترح لعناصر سياسة خصوصية تصلح للتبني والعمل بها في بيئة المكتبات العربية، واستخدمت الدراسة المنهج المسحي بشقيه الوصفي والتحليلي، اعتمادًا على قائمة المراجعة التي طُبِّقَت على عينة من المكتبات الأجنبية قوامها تسع مكتبات، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم اهتمام المكتبات عينة الدراسة في سياساتها بذكر الهدف من وضع سياسة الخصوصية بواقع ثماني مكتبات، وأغفلت معظم المكتبات عنصر خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها بواقع سبع مكتبات، وتوصي الدراسة بضرورة قيام المكتبات بتوفير بيئة آمنة ومحمية حتى يتمكن المستفيدون من إتاحة معلوماتهم الشخصية بأمان، كما يجب حماية بيانات المستفيدين الشخصية وفقاً للقوانين والتشريعات التي تتبعها كل دولة.

الكلمات المفتاحية: الخصوصية، سياسة الخصوصية، خصوصية البيانات، حماية الخصوصية.

Abstract:

The study aimed to provide a theoretical framework policies to protect the privacy of library beneficiaries' data in the digital environment, Review and analysis of the privacy policies presented with a sample of foreign libraries to find out the most prominent elements in them and provide a proposed model for policy elements suitable for adoption and work in the Arab library environment, The study used the survey method in both descriptive and analytical parts depending on the list of reviews that have been applied to a sample of foreign libraries of nine libraries, One of the most important findings of the study libraries did not care about the sample of the study selected in its policy to mention the purpose of the privacy

policy of eight libraries, Most libraries have overlooked the privacy element of dealing with children and disclose it in seven libraries, The study recommends that libraries should provide a safe and protected environment so that beneficiaries can make their personal information available safely, and also, the personal data of beneficiaries must be protected under the laws and legislation of each country.

Keywords: Privacy, Privacy Policy, Data privacy, protecting privacy.

الإطار المنهجي للدراسة:

تمهيد:

تُعد حرية الوصول إلى المعلومات والتعبير عنها من المفاهيم الأساسية لمهنة المكتبات والمعلومات؛ وذلك كما ذُكِر في المادة (١٢) من الإعلان العالمي لحقوق الإنسان والذي ينص على أنه "لا يجوز تعرض أي شخص لتدخل تعسفي في خصوصيته، أو أسرته، أو منزله، أو مراسلاته، أو الاعتداء على شرفه وسمعته" فالخصوصية ضرورية لإتاحة الوصول إلى المعلومات واستخدامها دون خوف من العواقب، وتؤثر المراقبة الإلكترونية وجمع البيانات الشخصية بشكل سلبي على حرية الوصول إلى المعلومات والتعبير عنها، واعترافاً بذلك اعتمدت الجمعية العامة للأمم المتحدة في عامي (٢٠١٣) (٢٠١٤) قرارات بشأن الحق في الخصوصية في العصر الرقمي، مناشدةً جميع البلدان إلى احترام وحماية حقوق الخصوصية (IFLA, 2015)، وقد أنشأ مجتمع المكتبات العديد من الوثائق التوجيهية التي تُجسد التزامها الأخلاقي بحماية خصوصية المستفيدين، فتنص مدونة ALA للأخلاقيات في مبدأها الثالث، نحن نحمي حق كل مستخدم مكتبة في الحفاظ على خصوصية وسرية معلوماته، وتحتوي المدونة على لغة أكثر تحديدًا حول مشاركة البيانات، وتُشير إلى أن العلاقة بين المكتبة والمستفيد علاقة سرية كما أن المكتبيين وغيرهم من العاملين في مجال المعلومات يتبعون الإجراءات المناسبة لضمان عدم مشاركة بيانات المستفيد خارج المعاملة الأصلية، كما وضع مجتمع المكتبات أيضًا إرشادات عملية للتعامل مع مشكلات الخصوصية في المكتبات (Pekala, 2017)، وتبذل إدارة المكتبات جهودًا كبيرة للحفاظ على خصوصية مُستفيديها؛ ولتحقيق الإفادة المرجوة فيما يتعلق بالخصوصية وسرية المعلومات يجب على المستفيدين التفاعل الجاد مع المكتبة متضمنًا ذلك الاطلاع الدائم على شروط ومبادئ الخصوصية لمعرفة التحديثات التي تتم عليها، ويشير تعامل المستفيد مع موقع المكتبة موافقته على الشروط وما يتم عليها من تعديلات مستمرة.

أسباب اختيار الموضوع:

تحظى الخصوصية بمُختلف المكتبات في الدول المتقدمة بسياسات مكتوبة ومُعلنة لضبطها وضمان جودتها وفعاليتها، بينما تفتقر المكتبات العربية إلى وجود هذه السياسات والإجراءات (حسب الاستطلاع الذي قامت به الباحثة)، وهو الأمر الذي لا بد أن يؤثر سلبًا على حماية خصوصية المستفيدين، لذا تسعى هذه الدراسة إلى تقديم نموذج مُقترح لسياسة خصوصية يُمكن تطبيقها ببيئة المكتبات العربية، بعد الاستفادة من الدراسة التحليلية لنماذج من سياسات الخصوصية في المكتبات الأجنبية.

ويمكن تلخيص أسباب اختيار الموضوع فيما يلي:

١- حداثة الموضوع حيث تُعَد سياسات الخصوصية في البيئة الرقمية من المجالات البحثية المتعلقة بالتطورات التقنية الحديثة.

٢- الاستجابة لتوصيات العديد من الدراسات التي تنادي بضرورة توفير سياسة لحماية خصوصية المستفيدين من المكتبات في البيئة الرقمية.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة في كونها تُعتبر من الموضوعات التي لم يسبق وأن تناولها المتخصصون في مجال المكتبات والمعلومات على المستوى العربي، كما تنبعث أهميتها في كونها تسهم في سد فجوة في الإنتاج الفكري المتخصص في موضوع سياسات الخصوصية؛ لأنه يُعد واحدًا من أبرز الموضوعات الجارية خصوصًا بعد دخول وانتشار الإنترنت واعتماد المكتبات في تقديم خدماتها عليه، واحتلت حماية بيانات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات مكانة كبيرة لدى معظم الباحثين والمهنيين؛ لأن من أهم مسؤوليات المكتبات الحفاظ على خصوصية وسرية بيانات مستخدميها، فمن خلال الخدمات المقدمة للمستفيدين تكشف المكتبات عن اهتماماتهم المعرفية التي يُمكن أن تُستغل بطريقة خاطئة من قِبَل البعض، وفي إطار هذا السياق نجد أن نسبة كبيرة من المكتبات تفرض سياسات لحماية خصوصية وسرية بيانات مستخدميها وأمنهم.

أهداف الدراسة:

١- التركيز على سياسات خصوصية بيانات المستفيدين على مواقع المكتبات والتي من خلالها يُتَعَرَّف بسياسات المكتبات المتعلقة بحماية خصوصية المستفيدين منها في البيئة الرقمية، ومن ثم أهمية إعدادها.

٢- استعراض وتحليل سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين المطروحة بعينة

من المكتبات الأجنبية للوقوف على أبرز العناصر الواردة بها ومحتوياتها.

٣- تقديم نموذج مُقترح لسياسة خصوصية تصلح للتبني والعمل بها في بيئة المكتبات العربية.

تساؤلات الدراسة:

١- ما سياسات المكتبات المتعلقة بحماية خصوصية بيانات المستفيدين منها في البيئة الرقمية؟

٢- ما العناصر الموجودة في سياسات الخصوصية بالمكتبات الأجنبية عينة الدراسة كما تكشف عنها الدراسة التحليلية؟

٣- ما نموذج سياسة الخصوصية المُقترح والذي يمكن للمكتبات العربية تبنيه وتطبيقه؟

حدود الدراسة:

تتناول الدراسة موضوع سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين في البيئة الرقمية، وذلك في إطار الحدود التالية:

- الحدود الموضوعية: تُغطي هذه الدراسة سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين من المكتبات الأجنبية في البيئة الرقمية.
- الحدود الجغرافية: غطت الدراسة السياسات التي تقدمها المكتبات لحماية خصوصية بيانات المستفيدين منها بدول العالم المتقدم.
- وتحديدًا الولايات المتحدة الأمريكية، وأستراليا، وبريطانيا مع استنباط سياسات تَصلح للمكتبات بالوطن العربي.
- الحدود الزمنية: طُبِّقَت الدراسة بدايةً من شهر يونيو حتى سبتمبر (٢٠٢٠).
- الحدود النوعية: طُبقت الدراسة على فِئات المكتبات الوطنية والعامة والأكاديمية.

منهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بشقيه الوصفي التحليلي للتعرف على مدى توافر سياسات الخصوصية لعينة من المكتبات الأجنبية، وتم ذلك من خلال البحث عبر شبكة الإنترنت، وبمختلف مواقع المكتبات الإلكترونية[٢٠١] وحُلِّلَ محتوى سياسات خصوصية المكتبات وفقًا للعينة المختارة بهدف استنباط أهم مواصفات السياسة المقترح تطبيقها في المكتبات العربية، وطُبقت الدراسة بالاعتماد على قائمة مراجعة لتحليل محتوى سياسات الخصوصية بالمكتبات الأجنبية عينة الدراسة خلال الفترة من شهر يونيو حتى شهر سبتمبر

(٢٠٢٠) من خلال الاطلاع على سياسات الخصوصية المتاحة على مواقع المكتبات، ثم الاستفادة من نتائج هذه الدراسة التحليلية في إعداد نموذج مُقترح لسياسة خصوصية، أيضًا اعتمدت الدراسة على الملاحظة كأداة لجمع البيانات من خلال الدخول على مواقع المكتبات وملاحظة محتوى سياساتها.

وبعد اقتراح السياسة الجديدة والتي من الممكن تطبيقها بالمكتبات العربية ، عُرِضت على السادة المحكمين لإبداء الرأي والتحكيم، ورُوعيَت اقتراحاتهم وتعديلاتهم.

عينة الدراسة:

لم يكن بوسع الباحثة الوصول إلى أي بيان متخصص في مجال المكتبات والمعلومات يوضح ويعرض أفضل المكتبات العامة والوطنية والأكاديمية على مستوى العالم للاعتماد عليه في انتقاء عينة المكتبات الأجنبية، لذا لجأت الباحثة إلى إجراء دراسة استطلاعية على أكثر من سبعة وثلاثين موقع إلكتروني للمكتبات لانتقاء عينة البحث العشوائية للمكتبات التي يتوافر لديها سياسات خصوصية، على أن تكون تلك السياسات منشورة كاملةً على مواقعها الإلكترونية مع الأخذ بعين الاعتبار تنوع سياسات العينة من حيث المضمون، وقد وقع الاختيار على عينة قوامها تسع مكتبات مُقسمة بالتساوي على فئات المكتبات المختلفة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١) المكتبات الأجنبية عينة الدراسة

	المكتبات العامة	المكتبات الوطنية	المكتبات الأكاديمية
المكتبة	مكتبة جنوب أستراليا العامة	المكتبة الوطنية الأسترالية	مكتبة جامعة نيوكاسل بأستراليا
URL	https://www.slsa.sa.gov.au/privacy-statement	https://www.nla.gov.au/policy-and-planning/privacy-policy	https://www.ncl.ac.uk/library/privacy-statement
المكتبة	مكتبة برمنجهام العامة ببريطانيا	المكتبة الوطنية البريطانية	مكتبة جامعة برمنجهام ببريطانيا
URL	https://www.birmingham.gov.uk/privacy	https://www.bl.uk/about-us/privacy-policy	https://www.birmingham.ac.uk/privacy/index.aspx
المكتبة	مكتبة نيويورك العامة	مكتبة الكونجرس	مكتبة جامعة بنسلفانيا
URL	https://www.nypl.org/help/about-nypl/legal-notices/privacy-policy	https://www.loc.gov/legal/privacy-policy/	https://www.library.upenn.edu/about/policies/privacy

مصطلحات الدراسة:

البيانات الشخصية Personal Data : عرفها (أعزان، ٢٠١٢) بأنها المعلومات التي تُحدد هوية الشخص والتي تتمثل في التعريف بنوعه واسمه وعنوانه ورقم هاتفه وحالته الوظيفية

والاجتماعية والتي تعتبر بيانات موضوعية، فالمعلومات الشخصية تتفرع لأنواع؛ منها ما يتعلق بحرمة الحياة الخاصة بالفرد، ومنها ما يُظهر اتجاهات وميول الفرد وهويته. وتُغطي البيانات الشخصية نطاقًا أكبر من التعريف الشخصي ممثلة في اسم المستفيد وعنوانه ورقم هاتفه ورقم البطاقة الائتمانية ورخصة القيادة وعنوان البريد الإلكتروني، وما قام بسحبه باستخدام بطاقة المكتبة الخاصة به، ومواقع الويب التي قام بزيارتها (Assosiation, 2014).

الخصوصية Privacy: عرفها قاموس المكتبات ODLIS بأنها "حق الفرد (أو المجموعة) في الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بالحياة الشخصية والمهنية، خصوصًا للمؤسسات التجارية والحكومية، والبقاء بعيدًا عن المراقبة فيما عدا ما هو مصرح به بموجب أحكام القانون المذكورة في مدونة الأخلاق ALA، حيث يُحَث المكتبيون وموظفو المكتبة على حماية خصوصية وسرية بيانات كل مستخدم فيما يتعلق بالمعلومات المطلوبة أو المستلمة والموارد أُستُشيرَت أو أُستُعيرَت أو حُصِلَ عليها أو نقلها" (Reitz, 2007,)، كما عرفها (Stone & Robinson, 2017) بأنها مطالبة الأفراد أو المجموعات أو المؤسسات بأن يحددوا لأنفسهم متى وكيف وإلى أي مدى تُرْسَل المعلومات المتعلقة بهم للآخرين، وعرفها الشامي بأنها "حرص الفرد على الاحتفاظ بجانب من حياته وأفكاره وميوله وأنشطته في مجال الحرمات الشخصية لنفسه أو لمن يختارهم من أعضاء عائلته وأصدقائه وعدم الإفصاح غير المصرح به، ومن الأمور المسلم بها وجود احترام الحرمات الشخصية وتحت قوانين الضرر والتضرر، فإن الاعتداء على الخصوصيات يشمل سرقة وانتحال الشخصيات والاعتداء على الحرمات الشخصية وفضح المعلومات الخاصة" (الشامي، ٢٠٠٥).

سياسة الخصوصية Privacy Policy: هو بيان يُدرج على المواقع الإلكترونية، ويتضمن مجموعة من البنود التي تُوضح سياسة الاستخدام والشروط الواجب مراعاتها عند التصفح (الخثعمي، ٢٠١٧).

حماية البيانات: عرفها الشامي بأنها "الأساليب المتبعة لحماية صحة وأمن وسلامة المعلومات ومدى الاعتماد عليها والوثوق من صحتها من أجل حماية الحقوق. وتعرف أيضًا باسم Data security" (الشامي، ٢٠٠٥).

خصوصية البيانات Data Privacy :

هي حق الفرد في الحماية ضد التطفل على حياته، أو شؤونه الشخصية، أو حقوق أسرته عن طريق الوسائل المادية المباشرة أو عن طريق نشر المعلومات (Roni, Napiah, & Hassan, 2011)، كما ذكر (الموسوي وفضل الله، ٢٠١٣) بأنها مطالبة المستفيدين بعدم

إتاحة بياناتهم الخاصة تلقائيًا لغيرهم من الأفراد أو المنظمات حتى إذا كانت البيانات مملوكة من طرف آخر، فلهم القدرة على ممارسة قدر كبير من السيطرة أو التحكم بتلك البيانات وطريقة استخدامها، كما ذكر روجر "أنها رغبة الشخص بالتحكم، أو على الأقل التأثير بشكل كبير في كيفية وطرق التعامل مع بياناته الشخصية".

الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة العربية:

بُحِثَ عن الدراسات السابقة العربية من خلال استخدام أدوات ومحركات البحث التالية:

محرك البحث جوجل، والبحث في قاعدة بيانات دار المنظومة المتاحة من خلال بنك المعرفة المصري، والبحث من خلال المستودع الرقمي للرسائل الجامعية المتاح من خلال موقع اتحاد مكتبات الجامعات المصرية، والبحث في قواعد بيانات البوابة العربية للمكتبات والمعلومات Cybrarians، والبحث في الدليل الببليوجرافي للإنتاج الفكري العربي الذي يعده الدكتور محمد فتحي عبد الهادي والمتاح إلكترونيًا من خلال موقع الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات.

وأظهرت نتائج البحث عن موضوع الدراسة في الدراسات السابقة بعدم وجود دراسات سابقة حول موضوع سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين من المكتبات في البيئة الرقمية: دراسة تحليلية على عينة من المكتبات الأجنبية مع استنباط سياسة للمكتبات العربية، ولكن نتيجة البحث أظهرت وجود عدد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، فبعض الدراسات تناولت الإطار النظري للدراسة، والبعض الآخر تناول الجانب التطبيقي، وسوف **نذكر أهم الدراسات التي توصلت إليها الدراسة:**

دراسة (صالح، ٢٠٠٧) والتي تناولت أساليب حماية وأمن المعلومات في النظم الآلية والشبكات في المكتبات ومراكز المعلومات بالقاهرة الكبرى وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إغفال المكتبات ومراكز المعلومات موضوع الدراسة استخدام أساليب متعددة لحماية أمن المعلومات.
- افتقاد المكتبات موضوع الدراسة لبعض الأساليب الأمنية مثل: تقنية التحقق بموجات الراديو الترددية، والبطاقات الذكية.
- عدم المداومة على تحديث برامج الحماية ضد الفيروسات بشكل منتظم لشبكة المكتبة.
- عدم تحديد صلاحيات الموظفين وفقًا لما يتطلب عملهم الأساسي.

- عدم تدريب العاملين بالمكتبات ومراكز المعلومات على التعامل مع المشكلات الأمنية التي قد تواجههم.
- عدم تغيير كلمات المرور على فترات متقاربة لضمان عدم كشفها من قبل الآخرين.

دراسة (التهامي، ٢٠١١) تناولت موضوع الحماية القانونية للبيانات الشخصية في ظل أحكام القانون الفرنسي، مع عدم عمل مقارنة مع القانون المصري أو الكويتي؛ ويرجع ذلك إلى عدم وجود تنظيم قانوني لحماية البيانات الشخصية في أي منهما، وهدفت إلى إلقاء الضوء على الشروط القانونية لمشروعية معالجة البيانات الشخصية، حيث وجد أن القانون الفرنسي فرض الكثير من الالتزامات على عاتق من يقوم بمعالجة هذه البيانات، وكان من أهم نتائجها: من بين البيانات الشخصية ما يعتبر عنصرًا من العناصر الأساسية للحياة ومنها ما لا يتعلق بالحياة الشخصية، كما استنتجت الدراسة أن التعامل الشبه يومي مع البيانات الشخصية بصورة مستمرة أدى إلى تفاقم المخاطر التي تحيط بهذه البيانات.

دراسة (الخصاونة، درادكة، والكساسبة، ٢٠١١) هدفت إلى دراسة العلاقة بين المعلوماتية والمعالجة الآلية للبيانات والحريات والحقوق على شبكة الإنترنت لبيان مدى الحماية التي من الممكن أن توفرها التشريعات الوطنية والإِتِّفَاقِيَاتِ الدولية لتحقيق الخصوصية، بالإضافة إلى استعراض أسلوب التنظيم الذاتي والتبادلي الذي تلجأ له مُعظم المواقع الإلكترونية لتعزيز مستويات الحماية والخصوصية؛ ومن ثم دور الوسائل التكنولوجية في حماية تلك البيانات. فالتعرض لحماية البيانات الشخصية على الإنترنت يقتضي التطرق للحقوق التي يتمتع بها مستخدم شبكة الإنترنت والالتزامات التي تُفرض على المواقع الإلكترونية في مجال جمع البيانات الشخصية ومعالجتها ونشرها، ومدى مسؤولية تلك المواقع عن المساس بالحق في الخصوصية والبيانات الشخصية للمستهلك الإلكتروني.

دراسة (الخثعمي، ٢٠١٧) سعت إلى معرفة مدى توفر سياسة الخصوصية في المواقع الإلكترونية للجامعات الحكومية السعودية، ومدى وضوحها ووضوح إعلانها من خلال المواقع الإلكترونية، والتعرف على أهم الجوانب والقضايا التي اشتملت عليها سياسة الخصوصية، واتبعت الدراسة أسلوب تحليل المضمون باستخدام قائمة المراجعة، وأظهرت الدراسة أن جميع المواقع الإلكترونية عينة الدراسة لها سياسة خصوصية، كما أن نسبة (٧٩,٩%) من عينة الدراسة كانت الجهة المسؤولة عن وضع سياسة الخصوصية لمواقعها هي عمادة تقنية المعلومات، وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الجامعات السعودية بمواقعها الإلكترونية ووضع سياسات الخصوصية بطريقة واضحة مع مراعاة ضرورة التحديث المستمر.

دراسة (هندي، ٢٠١٧) سعت إلى إيضاح مدى حماية شبكات التواصل الاجتماعي للبيانات الشخصية في ظل القوانين والتشريعات والمواصفات الخاصة بأمن وحماية البيانات، وتحليل هذه القوانين والتعرف على اتجاهات مصر نحو حماية البيانات الشخصية للمستفيدين والتعرف على التدابير التقنية والقانونية التي تتخذها مؤسسات المعلومات لحماية خصوصية البيانات الشخصية، والتعرف على الطُّرق التي يُمكن من خلالها زيادة وعي المستفيدين تجاه حماية خصوصية بياناتهم الشخصية على مواقع التواصل الاجتماعي، واتبعت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى عن طريق تحليل المضمون واعتمدت على قائمة المراجعة كأداة من أدوات جمع البيانات وتَمثل مجتمع الدراسة في (مواقع التواصل الاجتماعي للمكتبات المركزية للجامعات الحكومية المصرية على شبكة الإنترنت)، ونتج عن هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها: عدم مراعاة مواقع التواصل الاجتماعي للقوانين والسياسات المتبعة لكل دولة لحماية بيانات مواطنيها، ويحتفظ موقع الفيس بوك ببيانات المستفيدين على الرغم من حذفها، ولم تستخدم أي من مواقع التواصل الاجتماعي عينة الدراسة تقنيات متطورة للتحقق من موثوقية الأشخاص قبل الولوج لحساباتهم، ولم تشر أي من المكتبات عينة الدراسة اتباعها لسياسات تحمي خصوصية مستفيديها، وتوصي الدراسة بضرورة وضع إطار تشريعي وقانوني شامل في مصر لحماية الخصوصية بشكل عام على أنه يجب تعديل المادة رقم (٧٣) في قانون رقم (١٠) لسنة (٢٠٠٣) الخاص بتنظيم الاتصالات ووضعها في دستور (٢٠١٤) بما يتوافق مع متطلبات هذا العصر.

دراسة (الحارثي والطويرقي، ٢٠١٨) والتي سعت إلى التعرف على مفهوم المعلومات الشخصية والتأكيد على أهميتها والوصول إليها عبر الإنترنت، وتسليط الضوء على العناصر المطلوبة لحماية المعلومات الشخصية، وعرض المشاكل التي تواجه أمنها، مع الكشف عن الوسائل والأساليب المنهجية التي يمكن اتباعها في حفظ المعلومات الشخصية ودراسة طريقة عمل السحابة الإلكترونية، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتكونت العينة من مواقع التواصل الاجتماعي والمدونات على شبكة الإنترنت والسحابة الإلكترونية الخاصة بحفظ وأمن المعلومات الشخصية التي يمكن إدارتها من قِبَل المواقع التي تستخدم هذه المعلومات، وأوصت الدراسة بضرورة اتباع مبادئ قانونية من قِبَل المواقع التي تتطلب تسجيل معلومات شخصية بإقرار المبادئ الرئيسية للحق في الخصوصية، وتوحيد سحابة إلكترونية خاصة بجمع المعلومات الشخصية .

دراسة (عبد الوهاب، ٢٠١٨) هدفت إلى التعريف بسياسات المكتبات المتعلقة باستخدام

شبكات التواصل الاجتماعي وأهمية إعدادها، وتحليل السياسات المطروحة لعينة من المكتبات الأجنبية للوقوف على أبرز العناصر الموجودة بها، وكذلك إعداد نموذج لسياسة تصلح للعمل بها في المكتبات العربية، واعتمدت الدراسة على المنهج المسحي بالإضافة إلى أسلوب تحليل المحتوى بالتطبيق على عينة قوامها تسع مكتبات أجنبية، ونتج عنها مجموعة من النتائج أهمها: غياب الوعي والاهتمام بإنشاء سياسات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي للمكتبات العربية، والإفادة من جميع العناصر الواردة بالسياسات وإدراجها في السياسة المقترحة، وتوصي الدراسة بضرورة اهتمام المنظمات والجمعيات العلمية والمتخصصة في مجال المكتبات بإصدار معايير أو مبادئ توجيهية تخص سياسات المكتبات لاستخدام شبكات التواصل الاجتماعي.

دراسة (لبيب، ٢٠١٩) هدفت إلى التعرف على مفهوم الخصوصية مع توضيح المخاطر التي تهددها، إضافةً إلى التعرف على أهم المبادرات العربية بشأن خصوصية البيانات، وتدور مشكلة الدراسة حول عدم وجود مفهوم موحد لخصوصية بيانات المستفيدين وصعوبة تحديدها وصعوبة تأمين البيانات، واعتمدت على المنهج الوصفي لسياسات الخصوصية في المكتبات العامة محل الدراسة ونتج عنها أن نسبة (٨٣,٣٣%) من المكتبيين يوصون بضرورة حماية بيانات المستفيدين، كما توصي الدراسة بحتمية وضع قوانين لضمان حماية خصوصية بيانات المستفيدين في المكتبات ومراكز المعلومات .

الدراسات السابقة الأجنبية:

بالبحث في الإنتاج الفكري الأجنبي عبر شبكة الإنترنت من خلال محرك البحث جوجل وموقع اتحاد المكتبات المصرية وبنك المعرفة المصري والبحث تحديدًا في قواعد البيانات التالية:

1- Academic search Premier.
2- Library & Information Science and Technology Abstracts.
3- ProQuest.
4- Science Direct.
5- Dissertation Abstract International.

أظهرت النتائج مجموعة من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة الحالية، وكان أهمها:

دراسة (Sturges, et al., 2003) والتي سعت إلى التعرف على سياسات خصوصية المستفيدين في البيئة الرقمية ومدى التأهُّب والاستعداد للتعامل مع مثل هذه السياسات، فمن

خلال استخدام المكتبات للتكنولوجيا الرقمية يُمكن أرشفة موارد كبيرة من المعلومات حول مستخدميها فتُعتبر البيانات التي تحتفظ بها المكتبة عن المستفيد سرية بشكل عام، وقد بُحِثَ عن أهم القضايا التي أثيرت من خلال الخصوصية في مشروع المكتبة الرقمية بجامعة لوبور البريطانية عامي (٢٠٠٠،٢٠٠٢)، وطُبِّقَ استبيان استرجع منه (٣٣٦) استبيانًا صالحًا للتحليل، وكشفت النتائج أن نسبة (٢٨%) من المستخدمين للتكنولوجيا لديهم قلق من انتهاكات خصوصية البيانات، ونسبة (٩٢%) من المستجيبين رفضوا فكرة أن تُنقل بياناتهم الشخصية للهيئات المختلفة، وبشكل عام فالمستفيدون ينتابهم القلق عند التعامل مع مواقع المكتبات خوفًا من اختراق خصوصيتهم، ويرجع ذلك لأنهم توقعوا ألا تمرر المكتبات البيانات الشخصية إلى أطراف أخرى، في حين أن احترام الخصوصية كقيمة احترافية من حيث المبدأ لم يمنحها تصنيفًا مرتفعًا مقابل القيم الأخرى؛ إضافةً إلى أن نسبة كبيرة من المكتبات لم تكن مستعدة لحماية البيانات بالقدر الكافي لمساعدة المجتمع المهني ووُضِعَت إرشادات لسياسة الخصوصية نتيجة الاقتراحات التي قدمها المجيبون على الاستبيان.

دراسة (Magi, 2010) هدفت إلى التعرف على السياسات المكتوبة لدى الموردين، ومدى استيفائها لمعايير الخصوصية التي تُعبر عنها مهنة المكتبات والمعلومات، وإلى أي مدى يمكن إتاحة هذه السياسات واستخدمت الدراسة أسلوب تحليل المحتوى لتحديد الدرجة التي تلبي بها سياسات الخصوصية لـ (٢٧) ناشرًا وموردًا، وأظهرت النتائج احتواء معظم العينة على سياسات خصوصية، واقتصار عناصرها على مجموعة من المعايير، كما تُظهر القليل من الدعم لقانون الأخلاقيات في المكتبة. ولاحظت الدراسة أن سياسات الخصوصية الخاصة بالموردين الرئيسيين لمقتنيات المكتبة عبر الإنترنت تفشل في التعبير عن الالتزام بالعديد من المعايير التي أوضحتها مهنة المكتبات وصناعة تكنولوجيا المعلومات للتعامل مع معلومات المستفيد وحمايتها، ويقدم الموردون عامةً إشعارًا حول ممارسات جمع المعلومات ومدى مشاركتها، وتوصي الدراسة بضرورة العثور على طريقه أكثر جدوى لإيضاح السياسات.

دراسة (Burkell & Carey, 2011) سعت إلى التعرف على مدى توافق المكتبات العامة في أونتاريو مع التزاماتها القانونية فيما يتعلق بنشر الوعي من خلال جمع المعلومات الشخصية والغرض من جمعها، ومعرفه مدى إمكانية تزويد جمهور المكتبات العامة في أونتاريو بالسياسات التي توضح فيما تُستخدم معلوماتهم الخاصة، والتعرف على العوامل المرتبطة بتقديم إشعارًا وفقًا لـ MFIPPA، وتتكون العينة من (٧٧) مكتبة اُخْتيرَت عشوائيًّا

من خلال دليل مكتبات أونتاريو العامة الذي تحتفظ به مكتبة أونتاريو الشمالية ومكتبة جنوب أونتاريو تمثل نسبة (٢٢٪) من (٣١٢) مكتبة، ونتج عن هذه الدراسة أن نسبة (١٨,٩٪) من عينة الدراسة تقدم إشعار للمستفيدين يتضمن بعض المعلومات المحددة في وقت التسجيل، كما تشير النتائج إلى أن عدد (١٤) مكتبة تقدم إشعارًا مصممًا لمعالجة متطلبات MFIPPA، و(٣٢) مكتبة لديها سياسة خصوصية، وتقترح الدراسة تطوير سياسات الخصوصية من خلال الدعم المُقدم للمكتبات، كما يمكن أن تُقدم مُنظمات المكتبات الوطنية والإقليمية سياسات نموذجية وإرشادات لتطوير السياسة مثلما فعلت جمعية المكتبات الأمريكية في مجموعة إرشادات الخصوصية الخاصة بها (ALA،2004).

دراسة (Roni, Napiah, & Hassan, 2011) والتي تهدف إلى التعرف على مدى اتباع المكتبات لسياسات حماية الخصوصية من خلال التطبيق على مكتبتين أكاديميتين ماليزيتين هما مكتبة الجامعة الإسلامية الدولية (IIUM) ومكتبة جامعة بوترا (UPM) حول قضايا الخصوصية وحماية البيانات، وتحاول الدراسة الكشف عن تصورات مستخدمي المكتبة فيما يتعلق بجمع واستخدام بياناتهم الشخصية وفحص السياسات والممارسات التي تتبناها المكتبات فيما يتعلق بخصوصية المستفيدين، واعتمدت على المقابلة الشخصية والاستبيانات حيث قُوبِلَ موظفو المكتبة وجُمِعَت البيانات الشخصية من المكتبتين، كما وُزِّعَت الاستبيانات على عينة عشوائية من مستخدمي المكتبات، وأوضحت النتائج أن مستخدمي المكتبة كانوا على دراية بما تُقدمه المكتبات من حماية لبياناتهم الشخصية والتي تحميهم من التهديدات، وتوصي الدراسة باستخدام النتائج التي توصلت إليها كدليل إرشادي في تطوير سياسة الخصوصية في المكتبات الأكاديمية بماليزيا.

دراسة (Alhomod & Shafi, 2012) سعت إلى التعرف على مدى وجود سياسات للخصوصية في مواقع الحكومة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، وطُبقت الدراسة على عينة مكونة من (٥٤) موقعًا إلكترونيًا بالاعتماد على أسلوب تحليل المحتوى ونتج عنها أن نسبة (٢٨%) فقط من المواقع الحكومية الإلكترونية يتوافر لديها سياسة خصوصية، بينما لا يتوافر لباقي المواقع؛ كما نتج عنها ضعف بيان خصوصية نسبة كبيرة من المواقع، وتوصي الدراسة بلفت اِنتباه الهيئات الإدارية والمسؤولين تجاه تنفيذ سياسة الخصوصية في مواقعهم على الإنترنت.

دراسة (Madden, 2012) والتي تهدف إلى تتبع إدارة الخصوصية للمعلومات الشخصية على شبكات التواصل الاجتماعي وبالأخص خصوصية فئة الشباب، وأفادت

الدراسة أنه يوجد مستخدمان بين كل ثلاثة مستخدمين لهم ملف شخصي يضم معلومات شخصية خاصة بهم على مواقع التواصل الاجتماعي، ونتج عنها أن نسبة (٢٠%) من مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي يقومون بتفعيل السياسات التي تحمي خصوصيتهم واختيار ما هو مناسب لهم، كما توصلت النتائج إلى وجود فجوة ضخمة في امتلاك الملفات التي تجمع المعلومات الشخصية لفئة الذكور والإناث من الشباب، وتوصي الدراسة بضرورة العمل بسياسات الخصوصية بشكل دائم.

دراسة (Al-Jamal & Abu-Shanab, 2015) تناولت سياسة الخصوصية على المواقع الحكومية الإلكترونية وسعت إلى تقديم قائمة مراجعة لتقييم وقياس مدى التزام المواقع الحكومية الإلكترونية على الإنترنت بتوفير سياسة الخصوصية ومدى الحرص على تفعيلها، والتعرف على العوامل المرتبطة بجودة هذه السياسات، ونتج عن هذه الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن التفاعل مع المواقع الإلكترونية يتطلب من المستفيدين تقديم معلومات شخصية عنهم، لكن ينتابهم الخوف من عدم الحفاظ عليها، حيث إن توفير هذه المعلومات على المواقع يثير بعض المخاوف، وقد اقترحت الدراسة ضرورة توافر سياسات خصوصية للمواقع الحكومية الإلكترونية لحماية خصوصية مستخدميها.

دراسة (Qiana, 2020) يصف هذا البحث بإيجاز الأنواع الستة للخصوصية التي طرحها دانيال سولوف والمُمَثلة في الحق في ترك الفرد وشأنه، والقدرة على حمايته من الوصول غير المرغوب فيه من الآخرين، والسرية وإخفاء الأمور عن الآخرين، والسيطرة على المعلومات الشخصية، وحماية شخصية الفرد وكرامته، والوصول المحدود لمختلف جوانب الحياة، وذلك لفهم المعايير المهنية التي يحتفظ بها أمناء المكتبات للتأكد من أن مستفيديها يمكنهم تقديم المعلومات بأمان. كما يقدم بعض الاقتراحات المفيدة لأمناء المكتبات لأخذها في الاعتبار أثناء عملهم لتأمين الخصوصية والسرية.

وباستعراض الدراسات السابقة، فقد أفادت الباحثة منها في بناء الإطار النظري واختيار المنهج المناسب وكذلك في بناء أداة البحث التي تتلاءم مع الدراسة، وتختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في تناولها لعناصر سياسات حماية خصوصية البيانات التي تضعها المكتبات الأجنبية، وتحليلها من أجل استنباط نموذج لسياسة خصوصية تصلح للتطبيق في بيئة المكتبات العربية.

الإطار النظري للدراسة:

التطور التاريخي الذي مرَّت به حماية الخصوصية:

مرت حماية الخصوصية بثلاث مراحل، أولهما المرحلة الأولى ظهرت فيها حماية الخصوصية المادية والممثلة في حق حماية الفرد من الاعتداء المادي على حياته وممتلكاته، وفي المرحلة الثانية ظهرت حماية قِيَم الفرد والعناصر المعنوية والمادية العائدة له، ثم في المرحلة الثالثة ظهرت حماية الخصوصية كمبدأ عام يقضي بحماية الفرد من الاعتداءات والتدخل في مختلف أوجه حياته الخاصة، وعن هذا المبدأ العام انبثق مفهوم جديد ضمن نطاق الخصوصية وهو حماية البيانات الشخصية (JABBOUR, 2018).

سياسة حماية خصوصية بيانات المستفيدين في المكتبات:

تنص المادة السابعة من مشروع قانون المكتبة أنه يجب على المكتبات الحفاظ على خصوصية بيانات مستخدميها، ويتطلب ذلك من المكتبة وجميع العاملين بها الحفاظ على بيئة تحترم وتحمي خصوصية مستخدمي المكتبة، ويتضمن ذلك اعتماد سياسات تنص على سرية بيانات المستفيدين (American Library Assosiation , 2017) ويُحتم أن يكون لمستخدمي المكتبة الحق في الخصوصية الشخصية وعدم الكشف عن الهوية ولا يجب على المكتبيين وموظفي المكتبة الآخرين الكشف عن هوية المستفيدين أو المواد التي يستخدمونها لطرف ثالث (Stone& Robinson, 2017) ؛ فسياسة الخصوصية التي تضعها المكتبات ضرورية لأنها تسمح بتحديد المعلومات والأفكار والوصول إليها والنظر فيها بدون خوف من انتهاكها، فلا يمكن أن يؤثر انتهاك الخصوصية بالسلب على رغبة وميول مستخدمي المكتبة مما يؤثر بصورة كبيرة على حرية الوصول إلى المعلومات والتعامل مع المكتبة بشكل خاص، ويتطلب التعامل مع المكتبة توافر حرية الاختيار بناءً على عنصرين هما: الاختيار من مجموعة متنوعة من المواد، والتأكد من عدم مراقبة اختيارات الشخص، ويقع على عاتق المكتبات والأمناء والعاملين التزام أخلاقي لمنع أي استخدام أو كشف غير مصرح به لمعلومات التعريف الشخصية للمستفيدين أو البيانات المرتبطة باستخدامهم لموارد المكتبة؛ وذلك للحفاظ على حقهم في الخصوصية، ويشمل ذلك اعتماد سياسات وممارسات تُعامل بيانات المستفيدين على أنها سرية (لبيب، ٢٠١٩)، ومن هنا يمكن لتلك السياسات أن تحكم كيفية تعامل المكتبة وموظفيها مع المجتمع الخارجي، ومع بعضهم البعض أثناء الاستخدام المهني والخاص (عبد الوهاب، ٢٠١٨)

أهمية توافر سياسات خصوصية البيانات في المكتبات:

تعتبر المكتبة هي الملاذ الفريد لأوسع نطاق ممكن من الأفكار فيتحتم عليها حماية سرية بيانات المستفيدين من خلال مجموعة من السياسات؛ وذلك لضمان حقهم في قراءة أي شيء يرغبونه بعيدًا عن الخوف من انتهاك خصوصيتهم كوسيلة لأمنهم، فبدون هذه الحماية سيكون هناك تأثير مروع على مستخدمي المكتبات، لأنهم يرهبون من أن يقتحم الآخرون خصوصيتهم"، لذلك يجب حماية خصوصية وسرية كل مستخدمي المكتبة فيما يتعلق بالمعلومات المطلوبة والموارد المستشارة أو المقترضة أو المكتسبة أو المنقولة عن طريق ما يعرف بتطبيق سياسة الخصوصية". (Stone & Robinson, 2017).

ومن هنا وكما أُشِيرَ من قِبل (عبد الوهاب، ٢٠١٨) فإن توافر سياسات حماية خصوصية بيانات المستفيدين يساعد على حماية المكتبة وموظفيها من التعرض لأي مساءلة قانونية.

المسؤولون عن حماية خصوصية البيانات الشخصية في المكتبات:

من العناصر الأساسية التي تحافظ على سرية بيانات المستفيدين موظفي المكتبة التقنيين، حيث تتزايد مسؤولياتهم عندما تتولى المكتبات العديد من الإجراءات ممثلة في إنشاء سجلات مثل سجلات التداول أو حصر مواقع الويب التي زِيرَت (Assosiation, 2014)، وقد تغيرت الأدوار الأساسية للعاملين في مجال المكتبات والمعلومات بسبب التغير الذي حدث نتيجة الزيادة الهائلة في عدد مستخدمي المكتبة، وتطور معلومات التسجيل والعمليات المعلوماتية المختلفة واعتراف الحكومات بمدى أهمية حماية خصوصية بيانات مواطنيها في عالم الإنترنت، كما تنشر معظم التوجهات الرسمية بشأن الخصوصية وحقوق المستفيدين فيما يتعلق بحماية المعلومات الشخصية والتي يجب مراعاتها من قبل العاملين في مجال المكتبات (Al-Suqri & Fatuyi, 2012) .

الدور الذي يلعبه تعليم وتدريب القائمين على حماية خصوصية بيانات المستفيدين في المكتبات:

أغلب الموظفين قد لا يكونون على المستوى الفني المطلوب، ومن ثَم فقد يتسببون في تدمير البيانات دون قصد، وقد يرتكب الموظفون أخطاء ساذجة تؤدي في نفس الوقت إلى كوارث معلوماتية مثل تعليق كلمات المرور، تجاهل سياسة أمن المعلومات (صالح، ٢٠٠٧)، لذا يجب أن تضع جميع المكتبات خطة تدريب مستمرة لتعليم الموظفين والأمناء والمتطوعين وجميع العاملين مبادئ وسياسات وإجراءات الخصوصية والمسؤوليات القانونية

والأخلاقية لموظفي المكتبة كأوصياء على معلومات تحديد الهوية الشخصية، ويجب على جميع الموظفين ومن لهم الحق في الوصول إلى المعلومات الشخصية بفهم عدم إتاحة الاطلاع على أي معلومات مخزنة دون إذن مسبق للقيام بذلك، ووفقًا للسياسة المكتوبة، وإذا حدث عن غير قصد رؤية أي بيانات من هذا القبيل (مثل سجلات المراقبة الإلكترونية، وخطوط موضوع البريد الإلكتروني، وأسماء الملفات، وما إلى ذلك)، فإنها ملزمة بالإرشادات السرية. كما يجب إبلاغ موظفي المكتبة بمسؤوليتهم في التعاون مع المنظمات الأخرى التي تعمل على حماية الخصوصية وتحدي الاختراقات، ويتحتم عليهم تدريب المستخدمين من خلال مجموعة متنوعة من طرق التعلم التي توفر المعلومات والأدوات التي يحتاجونها لحماية خصوصيتهم وسرية معلوماتهم الشخصية وذلك للحصول على الدعم في هذا المجال (American Library Association)، ويجب على المشاركين في تدريب جميع الموظفين والعاملين الجدد إبلاغهم بالمتطلبات التي تفيد في عدم إساءة الحفاظ على السرية، حيث إنهم مسؤولون عن حماية حقوق المستخدمين وخصوصيتهم (Stone & Robinson, 2017).

وتتضح الحاجة للمحافظة على خصوصية المعلومات بدرجة كبيرة على الإنترنت عنها عند التعامل مع أجهزة الحاسبات الشخصية التي تعمل بصورة مستقلة دون الاشتراك بالإنترنت، وذلك بسبب تعدد المخاطر التي تواجهها إتاحة المعلومات من خلال الشبكات حيث يمكن إلحاق الضرر بالمعلومات والأجهزة عن بعد دون الحاجة إلى التواجد في نفس المكان وتعدد أشكال تهديدات أمن المعلومات، إلا أنه من الممكن اختصارها فيما يلي:

- تعرض الشبكة بمختلف موادها لعمليات التجسس والاختراق.
- تعرض المعلومات للإتلاف أو التحريف أو التخريب أو السرقة (بامفلح، ٢٠٠١).

القواعد التي تحكم جمع بيانات المستفيدين بموجب اللائحة العامة لحماية البيانات:

هناك ثلاث هيئات دولية تحكم حماية البيانات وهم:

أ) اتفاقية مجلس أوربا لحماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية (١٩٨١).

ب) منظمة التعاون الاقتصادي وتطوير OECD (المبادئ التوجيهية التي تنظم حماية الخصوصية والبيانات الشخصية عبرالحدود ١٩٨٠).

ج) التوجيه الأوربي المجتمعي بشأن حماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية والحركة الحرة لمثل هذه البيانات (١٩٩٥) (Roni, Napiah, &

.Hassan, 2011)

كما دخلت اللائحة العامة لحماية البيانات الخاصة بالاتحاد الأوربي حيز التنفيذ في (٢٥ مايو ٢٠١٨) وقامت بإصدار قانون جرائم المعلومات الخاص بالجرائم الإلكترونية رقم (١٧٥) لمكافحة جرائم تقنية المعلومات، مما حمل معها تغييرات متنوعة في القواعد حول كيفية جمع البيانات الشخصية وإدارتها واستخدامها، وذلك بالنسبة للمكتبات التي لا تتعامل مع بيانات مستخدميها فقط، ولكن أيضًا مع البيانات الموجودة في مجموعاتها؛ فإن القواعد الجديدة والطريقة التي تنفذ بها قد تكون لها آثار كبيرة على أي مكتبة .(assosiation, 2018)

وقد صُدِّقَ، على القانون رقم (١٥١ لسنة ٢٠٢٠) لحماية البيانات الشخصية بمصر (الجمهورية، ٢٠٢٠)، ويأتي القانون كانطلاقة تشريعية نحو تأمين البيانات الشخصية للمستفيدين، لا سيما مع خلو التشريعات القائمة من إطار قانوني ينظم حماية البيانات الشخصية المعالجة إلكترونيًّا أثناء جمعها أو تخزينها أو معالجتها، ويكشف القانون عن صور حق الأشخاص في حماية بياناتهم الشخصية، ويُجرم جمع البيانات الشخصية بطرق غير مشروعة أو بدون موافقة أصحابها، وتجريم معالجتها بطرق غير مطابقة للأغراض المُصرح بها من قِبل صاحب البيانات وتنظيم نقل ومعالجة البيانات بما يعود بالمصلحة على المستفيدين، كما يتوافق مع المعايير الدولية في مجالات حماية البيانات الشخصية، ويتواكب القانون مع المعيار العالمي الخاص بحماية البيانات الشخصية حاليًا في العالم؛ فالمعيار الأساسي هو اللائحة العامة لحماية البيانات الشخصية (حسن، ٢٠٢٠).

ولا تكتفي المكتبات بسن القوانين لحماية خصوصية بيانات مستفيديها لمنع المتطفلين من التدخل في خصوصيات الآخرين بل تسعي إلى ترسيخه في الأذهان من خلال غرس القيم النبيلة، وقد حظي هذا الحق باهتمام كبير من جانب الهيئات والمنظمات الدولية والنظم والدساتير القانونية، وتضاعف الاهتمام بهذا الحق نظرًا لما يتعرض له من مخاطر تحيط به من أهمها التقدم التقني الذي كان له دور في اقتحام حصون هذا الحق واختراق حواجزه (الحارثي والطويرقي، ٢٠١٨).

ومن أهم القواعد التي تحكم جمع بيانات المستفيدين ما يلي: (Roni, Napiah, & Hassan, 2011)

- يجب أن يكون للبيانات الشخصية غرض محدد بوضوح ويُنْشَر بصورة بارزة ولا يمكن استخدامه لأي غرض آخر.

- لا تُجْمَع أي بيانات إلا للضرورة القصوى.
- ضرورة إبلاغ المستفيدين عند جمع البيانات الشخصية.
- يُحْتَفَظ بالبيانات الشخصية فقط طالما كان ذلك ضروريًّا.
- يجب حذف البيانات التي لم تعد ضرورية.
- يجب تأمين جميع البيانات الشخصية التي تُجْمَع بشكل فعال.
- الاحتفاظ بالوثائق الخاصة بأنشطة معالجة البيانات الخاصة.
- التأكد من التزام الطرف الثالث وغيرهم بقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات.

حقوق مستخدمي المكتبة:

يحق لمستخدمي المكتبة معرفة مدى قيام موقع المكتبة بجمع معلوماتهم الشخصية، وكيف ستُسْتَخْدَم ومع من ستُتَشَارَك؛ فمن خلال هذه المعرفة يستطيع المستخدمون اِتِّخاذ قرارات مستنيرة بشأن الإفصاح عن معلوماتهم الشخصية (Burkell & Carey, 2011)؛ أيضًا من حقهم أن يُبَلَّغوا بما تحتفظ به المكتبة عنهم من معلومات وغرض استخدامها، وعلى المكتبات أن تقدم للمستفيدين نسخة من البيانات الشخصية التي تحتفظ بها في شكل إلكتروني (institutions, 2018)، وتُحتم المسؤولية الأخلاقية لأمناء المكتبات حماية خصوصية مستخدمي المكتبة، وتؤكد جمعية المكتبات الأمريكية معارضتها لأي استخدام غير لائق يؤدي إلى إثارة قلق وخوف المستخدمين وانتهاك خصوصيتهم، فالسرية تُعد الوسيلة الأساسية لتوفير الخصوصية التي ستحرر الفرد من الخوف من الترهيب (American Library Association, 2006).

وقد ذكر (Roni, Napiah, & Hassan, 2011) أن المستفيد لديه الحق فيما يلي:

- أن يكون لديه معلومات حول من يستخدم بياناته ولماذا.
- رفض استخدام بياناته الشخصية إذا أراد.
- الانسحاب من التسويق المباشر والتسويق عن بعد.
- وضع قيود حول اتخاذ القرارات بصورة آلية.
- الموافقة على إتاحة بياناته وموضوعاته الخاصة.
- إتاحة الفرصة للمسؤول عن حماية البيانات لعمل تقييم للمستفيد لمعرفة إذا كان شخصًا أو منظمة تمتثل للقانون.

التحديات التي تواجهها خصوصية مستخدمي المكتبة:

مـن خـلال الطفـرة التكنولوجيـة الحديثـة وتطورهـا المسـتمر زادت المخـاطر علـى الخصوصـية وشكلت تهديدًا فـي بعض الجوانـب الخاصـة؛ لـذلك تواجـه حمايـة خصوصـية بيانـات المسـتفيدين فـي المكتبـات مُختلـف التحـديات ويسـتطيع مقـدمو المحتـوى والخـدمات التجارية جمع بيانات عن أنشطة المستفيدين واتصـالاتهم ويتطلب الأمر أن يجمع المسؤولين هذه البيانـات كشرط لتقديم الخدمـة (لبيـب، ٢٠١٩)، وقد تنقل نظـم المكتبـات القائمـة عبـر الإنترنت بيانات المستفيدين وتقدم المكتبة خدماتها من خلال أجهزة المحمول، ويحتاج الأمر إلـى الحصـول علـى بيانـات عن الهويـة والمكـان، وبـذلك يمكن تتبـع استخدام الخدمـة ويُمكـن مشاركة هذه المعلومات مع مختلف الأطراف؛ لذا تهدد المبالغة في جمع واستخدام البيانات خصوصية المستفيدين، وعندما يُدرك مستخدمو مواقع المكتبات على الإنترنت هذا الكم من المراقبة وجمع البيانـات، فإنهم يصبحون أكثر حرصًا في تصرفاتهم خوفًا مما قد يتعرضـون لـه، ولذلك فإن جمـع البيانـات لـه أثر خطير علـى المجتمـع ممـا يحجم حق الفرد فـي حريـة الكلام والتعبير (IFLA, 2015) .

الاستخدامات الممنوعة التي من شأنها إلحاق الضرر بحماية أمن خصوصية البيانات عبر الإنترنت.

أ) إتاحـة دخـول النظـام علـى حسـابات الآخـرين، Accounts سـواء تـم ذلـك بمعرفـة صاحب الحساب أم دون معرفته.

ب) تعمد استخدام الخدمة واستغلالها بطريقة تُعرض المكتبة للخطر أو تـؤدي إلـى فتح ثغرات أمنية في بيئة المكتبات التكنولوجية.

ج) الاسـتخدام الـذي يمكـن أن يـؤدي إلـى تهديـد أو تخريـب أو إزعـاج أي شـخص وزعزعـة الأمـن الإلكترونـي المتمثـل فـي إرسـال بريـد إلكترونـي بشـكل متتـالي ومرفوض، أو لغرض الغش، أو لخداع الآخرين.

د) محاولة فك تشفير بيانات الآخرين في الأنظمة الحاسوبية.

هـ) الاطلاع على معلومات خاصة بمستخدمين آخرين.

و) نشر الفيروسات الإلكترونية.

ز) استخدام الأنظمـة الحاسوبية للدخول غير المشروع لأنظمـة حاسبات المكتبات أو مصادر معلومات دون الحصول على إذن.

ح) انتحال شخصية شخص أو جهاز آخر.

ط) إشراك مختلف الأشخاص في الحسابات الشخصية أو التنازل لهم عن الحسابات (بامفلح، ٢٠٠١).

ولتحقيق الأمن المعلوماتي في أي نظام أو مكتبة، لا بد من توفر عناصر الحماية الثلاثة:

السرية: تعني ضمان سرية المعلومات الموجودة في النظام.

سلامة المحتوى: تعني التأكد من سلامة محتوى النظام.

الاستمرارية: تعني ضمان استمرارية العمل في النظام (الزهيمي والبادي، ٢٠١٠).

لذا فتُتَّخَذ إجراءات لإدارة وحماية بيانات المستفيدين بطريقة أفضل، وذلك من خلال التركيز على كيفية جمع البيانات الشخصية واستخدامها وتخزينها وتبادلها. ومع تبني سياسات جديدة بشأن خصوصية البيانات الشخصية، فإننا نبرهن على أننا نحترم خصوصية البيانات الشخصية.

مبادئ حماية خصوصية البيانات:

لمستخدمي المكتبة الحق في الحفاظ على خصوصيتهم ويتولى ذلك الموظفون المسؤولون، حيث تتخذ المكتبات الإجراءات اللازمة لحفظ تلك الحقوق من السرقة والاطلاع غير المصرح به من خلال استخدام البيانات المشفرة، فلا بد من التعامل مع تلك البيانات والمعلومات كممتلكات لا بد من حمايتها من الاطلاع غير المصرح به، وتتخذ المكتبات الإجراءات الوقائية من خلال الإجراءات المشددة لحماية وأمن البيانات الشخصية، والتحديث الدوري والمنتظم لإجراءات وضوابط الحماية، وتدريب وتأهيل العاملين على احترام سرية البيانات الشخصية للمستفيدين من المكتبات (الخثعمي، ٢٠١٧).

وذكر (Roni, Napiah, & Hassan, 2011) مبادئ حماية البيانات بشكل عام والممثلة فيما يلي:

١- تُجْمَع البيانات الشخصية بشكل عادل وقانوني.

٢- تُذْكَر أغراض جمع البيانات.

٣- ضمان استخدام البيانات الشخصية فيما هو مصرح به.

٤- عدم إفشاء البيانات الشخصية.

٥- دقة البيانات الشخصية.

٦- ذكر مدة الاحتفاظ بالبيانات الشخصية.

٧- إتاحة الوصول إلى البيانات الشخصية وتصحيحها.

٨- ضمان حماية البيانات الشخصية.

٩- إتاحة المعلومات بشكل عام.

أهم توجهات المكتبات بشأن تطوير سياسات الخصوصية:

توجه المكتبات بشأن تطوير سياسات الخصوصية يُعتبر أمرًا ضروريًّا بالنسبة للعاملين وحُدِّد(١١) فئة من التوجهات كما يلي:

(١) مفهوم المؤسسة لسياسة الخصوصية، (٢) التوازن بين تيسير الوصول وحماية الخصوصية، (٣) المتطلبات الأساسية للقانون بما في ذلك قانون حماية البيانات، قانون حرية المعلومات، وقانون تنظيم سلطات التحقيق، وقانون حقوق الإنسان، (٤) سياسة حماية البيانات،(٥) أمن البيانات، (٦) مصادقة المستفيدين، (٧) سياسة الاستخدام المقبول، (٨) سياسة البريد الإلكتروني للمستفيد، (٩) سياسة حقوق النشر، (١٠) موافقة المستفيد على السياسة (بما في ذلك الشباب)، (١١) أرشفة البيانات الشخصية (Sturges, et al., 2003).

من أهم توصيات IFLA بشأن الخصوصية في المكتبات ما يلي:

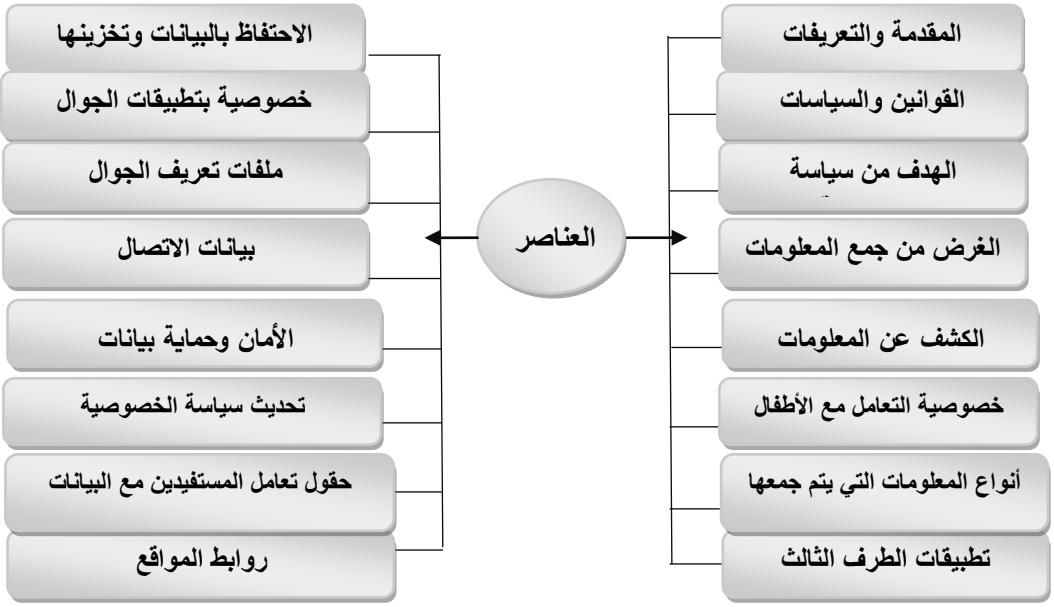
- يجب على مقدمي خدمات المكتبات والمعلومات احترام خصوصية المستفيد ودفعها إلى الأمام نظريًّا وعمليًّا.
- يجب أن تُدعم خدمات المكتبات والمعلومات مختلف جهود الدعم على المستوى المحلي والإقليمي والدولي.
- على المكتبات أن ترفض المراقبة الإلكترونية والجمع غير المشروع لبيانات المستفيدين والتي تُعرِض خصوصيتهم للمخاطرة.
- يجب على المكتبات الحد من جمع بيانات المستفيدين والخدمات التي يستخدمونها.
- على المكتبات أن تدعم مستخدميها من خلال شرح حقوقهم وتوضيح مخاطر ومزايا استخدامهم لمواقع الإنترنت.
- يجب إدراك مدى الحفاظ على الخصوصية وحماية البيانات في البرامج التدريبية المقدمة للمستفيدين.
- يجب أن تحتوي مناهج أخصائي المكتبات مبادئ الحفاظ على الخصوصية في البيئة الإلكترونية (IFLA, 2015).

الإطار التطبيقي للدراسة:

يعتمد هذا الجزء على تحليل البيانات الواردة في قائمة المراجعة وتحليل محتوى سياسات خصوصية المكتبات المختارة بعينة الدراسة:

العناصر الواجب توافرها في سياسات الخصوصية بالمكتبات:

الشكل التالي يوضح أبرز العناصر التي تُضَمَّن بسياسات الخصوصية بالمكتبات عينة الدراسة[٣]:



شكل رقم (١) العناصر المكونة لسياسات الخصوصية بالمكتبات عينة الدراسة

- المقدمة والتعريفات: تتضمن نبذة عن السياسة والتعريفات المختلفة لها.
- القوانين والسياسات والامتثال للقانون واللوائح: تعرض القوانين التي تخضع لها السياسة والعقوبات التي تتم حال مخالفتها، ويمكن لتلك السياسات أن تحكم كيفية تعامل المكتبة والعاملين بها مع المجتمع الخارجي ومع بعضهم بعضًا أثناء الاستخدام بشتى الطرق.
- الهدف من وضع سياسة الخصوصية للمستفيدين: من خلاله يطلع المستفيدون على الهدف من السياسة والفئات المعينة التي سوف تتأثر بها (عبد الوهاب، ٢٠١٨).
- الغرض من جمع المعلومات الشخصية وغير الشخصية: تعرض فيما تُستخدم المعلومات الشخصية وغير الشخصية.

- الكشف عن المعلومات الشخصية والإفصاح عنها ومشاركتها: من خلالها يُكْشَف عن المعلومات الشخصية (الاسم ومكان الإقامة والعمر.. وغيرها) مع الجهات المسموح لها ومشاركتها معها؛ فمشاركة المعلومات الشخصية ليست مشكلة طالما أن هناك خطوات أُتُّخِذَت لحماية خصوصياتهم وأنها مفهومة من قِبل أنظمة المكتبة المختلفة والمستفيدين، كما تُقدم أفضل الطرق لحماية المعلومات الشخصية لمستخدمي المكتبة.
- خصوصية التعامل مع الأطفال (القصر): يتطلب تعامل الأطفال دون سن (١٣) عامًا مع مواقع المكتبات الحصول على إذن الوالدين والأوصياء لذا يُخْطَرُون بسياسات الخصوصية والسرية في المكتبة عند إصدار بطاقات المكتبة للقصر.
- أنواع المعلومات التي تُجْمَع: من خلال هذا العنصر تُذْكَر جميع أنواع المعلومات التي تُجمع عن المستفيدين.
- تفاعل وتطبيقات الطرف الثالث: المواقع التي يمكن للمكتبات مشاركة ملفات المستفيدين معها.
- الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها والتعديل فيها: يُحْتَفَظ بالبيانات الشخصية للفترة الزمنية المطلوبة حتى تُحَقَّق الأغراض المحددة التي جُمعت من أجلها والواردة في سياسة الخصوصية ويجوز الاحتفاظ بالبيانات لمدة أطول من المدة المحددة، ويقع على عاتق موظفي المكتبة مسؤولية إتلاف المعلومات الموجودة في الملفات السرية لحماية البيانات من الكشف غير المصرح به، وتتضمن المعلومات التي يجب إزالتها؛ معلومات تحديد الهوية الشخصية حول استخدام موارد المكتبة، وتاريخ تداولها، وأشرطة الأمن والمراقبة وسجلاتها، وإذا أُحْتُفِظَ بهذه البيانات خارج الموقع يجب على المسؤولين التأكد من استخدام السياسات والإجراءات المناسبة؛ وعلى المكتبات التي تستخدم كاميرات المراقبة أن تتبع سياسات مكتوبة تنص على عدم استخدام الكاميرات لأي غرض آخر، وإذا أنشأت الكاميرات أي ملفات يجب أن تُدرِك المكتبة مسؤوليتها في حماية سريتها، وأفضل طريقة لحمايتها هي تدمير الملفات بمجرد تحقيق الغرض منها .(Assosiation,2014)
- خصوصية تطبيقات الجوال: تتضمن السياسات الخاصة بالهواتف المحمولة والتي تشمل المعلومات التي يقدمها المستفيد عند التسجيل في إحدى الخدمات، حيث يقوم المستفيد بإدخال بعض المعلومات الشخصية كرقم الهاتف أو البريد الإلكتروني أو الرقم القومي، وتتطلب بعض التطبيقات الحصول على أذونات وتصريحات مثل: تصريح

الهاتف لتحديد هويته، وتصريح الكاميرا بغرض إجراء المسح الضوئي، وتُعَامل هذه التصريحات معاملة البيانات الشخصية.

- ملفات تعريف الارتباط أو Cookies: عبارة عن ملفات نصيّة صغيرة الحجم تُخزن على الحاسوب أثناء تصفح المواقع على الإنترنت، وتُستخدم هذه الملفات من قِبل المواقع بهدف تسهيل وصول المستفيد إليها مرة ثانية؛ وذلك من خلال عدم الطلب من المستفيد بإدخال معلوماته الخاصة كل مرة؛ الأمر الذي قد يؤدي إلى بطء عملية التصفح، وجدير بالذكر أنّ ملفات تعريف الارتباط تقوم بتخزين البيانات الشخصية الخاصة بالمستفيد وتوجهاته على الإنترنت، مما يؤدي إلى إظهار نتائج تُلائم احتياجاته ورغباته بشكل أفضل عند زيارة موقع معين (علي، ٢٠١٩)، وغالبًا يعتبر استخدام الكوكيز من الأمور الشائعة في مواقع الإنترنت ولا يوجد خطر من قبولها، ولكن يجدر بتلك المواقع التصريح في سياساتها.
- بيانات الاتصال: تقدم بيانات للمنوطين بالإجابة عن التعليقات والاستفسارات المقدمة من جانب المستفيدين.
- الأمان وحماية بيانات الموقع: انتشار الإنترنت والبدائل التي من خلالها تُجْمَع المعلومات وحفظها ومشاركتها ومقارنتها، تثير مخاوف المستفيدين لذلك على المكتبات أن تحمي بيانات المستفيدين وتؤمنها.
- تحديث سياسة الخصوصية: تتيح المكتبات تاريخ آخر تحديث للسياسة ومواعيد تحديثها.
- حقوق تعامل المستفيد مع البيانات الشخصية: من خلال القانون المطبق يجوز للمستفيد الحصول على إقرار باحتفاظ المكتبة ببياناته الشخصية وطلب الاطلاع عليها، والحصول على نسخ منها وتحديثها، والاعتراض على معالجة بعض البيانات، ومحو هويتها أو حذفها حسبما يقتضي الأمر ذلك، ويمكن تقييد الحق في الاطلاع على البيانات الشخصية في بعض الحالات بموجب متطلبات القانون المحلي المُطبق.
- روابط المواقع: يتضمن موقع المكتبة روابط لمواقع خارجية تنقل المستخدم إلى مواقع أخرى غير تابعة لها المكتبة، والموقع غير مسؤول عنها أو عن سياسات الخصوصية التابعة لها.

نماذج لعينة من المكتبات الأجنبية التي تتضمن سياسات خصوصية:

يوضح الجدول التالي أهم العناصر الواردة بسياسات الخصوصية بالمكتبات العامة الأجنبية.

جدول رقم (٢) سياسات الخصوصية بالمكتبات العامة الأجنبية عينة الدراسة

	العناصر	مكتبة جنوب أستراليا	مكتبة برمنجهام	مكتبة نيويورك
١	المقدمة والتعريفات	✓	✓	✘
٢	القوانين والسياسات والامتثال للقانون واللوائح	✓	✓	✘
٣	الهدف من وضع سياسة الخصوصية للمستفيدين	✘	✘	✘
٤	الغرض من جمع البيانات الشخصية وغير الشخصية	✓	✓	✓
٥	الكشف عن البيانات الشخصية والإفصاح عنها ومشاركتها	✓	✓	✘
٦	خصوصية التعامل مع الأطفال	✘	✘	✓
٧	أنواع البيانات التي تُجْمَع	✓	✓	✓
٨	تفاعل وتطبيقات الطرف الثالث	✓	✘	✓
٩	الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها والتعديل فيها	✓	✓	✘
١٠	خصوصية تطبيقات الجوال	✘	✘	✘
١١	ملفات تعريف الارتباط (Cookies)	✘	✓	✓
١٢	بيانات الاتصال	✘	✓	✘
١٣	الأمان وحماية بيانات الموقع	✘	✓	✘
١٤	تحديث سياسة الخصوصية	✓	✓	✓
١٥	حقوق تعامل المستفيد مع البيانات الشخصية	✓	✓	✓
١٦	روابط المواقع	✓	✓	✓
	المجموع	١٠	١٢	٨

بالرجوع لبيانات الجدول السابق يتضح ما يلي:

وجود أغلب العناصر الواجب توافرها في سياسة خصوصية مكتبة برمنجهام العامة ببريطانيا، ويتضح عدم إدراج أي من المكتبات العامة عينة الدراسة بالجدول السابق لعنصر خصوصية تطبيقات الجوال، والهدف؛ واتفقت مكتبة جنوب أستراليا ومكتبة برمنجهام ومكتبة نيويورك على توافر العناصر الآتية: الغرض من جمع المعلومات الشخصية وغير الشخصية، وأنواع المعلومات التي تُجْمَع، وتحديث سياسة الخصوصية، وحقوق تعامل المستفيد مع المعلومات الشخصية، وروابط المواقع.

- بالنسبة لعنصر المقدمة والتعريفات يتضح عدم إدراج مكتبة نيويورك العامة له، في حين عرفت مكتبة جنوب أستراليا المعلومات الشخصية أنها أي معلومات تتعلق بشخص أو شؤن شخصية تُكَون هوية واضحة.
- وفيما يتعلق بالقوانين والسياسات واللوائح، لم تتناولها مكتبة نيويورك وذكرتها مكتبة جنوب أستراليا[٤]، ومكتبة برمنجهام العامة[٥].
- وذكرت مكتبة برمنجهام الغرض من استخدام المعلومات الشخصية وجمعها بصورة مفصلة؛ فهي تجمع وتحتفظ وتستخدم البيانات الشخصية التي تتلقاها لتتمكن من تقديم الخدمات للمستفيدين بصورة جيدة، بينما ذكرت مكتبة جنوب أستراليا أغراض استخدام البيانات الشخصية بصورة مختصرة تُسْتَخْدَم ويُحْتَفَظ بها للاستفادة من الخدمات التي أُشتُرِكَ فيها فقط، ولن تُجْرَى أي محاولة لتسجيل المواد أو الخدمات المستخدمة بشكل دائم؛ وتتنوع أغراض الاستخدام في مكتبة نيويورك حيث ذكرت أن استخدامها للبيانات الشخصية يفيد في التحقق من الإقامة لإصدار بطاقات المكتبة وغيرها، وتستخدم البيانات الشخصية وبيانات اعتماد تسجيل الدخول لتوفير الوصول إلى الكتب الإلكترونية من خلال تطبيقات الجوال، وتستخدم البيانات الشخصية عند جمع المدفوعات والغرامات والمشتريات والمسابقات لتوفير فرص لمواصلة المشاركة في المكتبة.
- وفيما يتعلق بالكشف عن المعلومات الشخصية والإفصاح عنها لم تتطرق إليه مكتبة نيويورك العامة، ولكن تُشارك مكتبة برمنجهام بيانات المستفيدين الشخصية، كما يجوز لها أيضًا المشاركة مع أطراف أخرى، أما بالنسبة لمكتبة جنوب أستراليا فتكشف عن معلومات المستفيدين الشخصية لأي غرض بخلاف الغرض الذي تُجمع من أجله، وتوضح الاستثناءات التي من خلالها يُكْشَف ويُفْصَح عن المعلومات الشخصية من خلال بيان خاص.
- وبالنسبة لأنواع المعلومات التي تُجْمَع ذكرت مكتبة برمنجهام ومكتبة جنوب أستراليا ومكتبة نيويورك أنهم يجمعون معلومات شخصية وغير شخصية عن المستفيدين بصورة تلقائية.
- وفيما يتعلق بتحديث سياسة الخصوصية بالنسبة لمكتبة برمنجهام فهي تُحدثها باستمرار ولكنها لم تذكر تاريخ آخر تحديث، كم لم تذكر مكتبة جنوب أستراليا تاريخ آخر تحديث للسياسة، ولكنها ذكرت أنها تراجعها وتحدثها بشكل دوري بما يتماشى مع تطور الموقع المستمر، وذكرت مكتبة نيويورك أن آخر تحديث لسياستها كان بتاريخ (٣٠

نوفمبر ٢٠١٦).

- بالنسبة لعنصر حقوق تعامل المستفيدين مع البيانات الشخصية، فقد اهتمت به مكتبة نيويورك ومكتبة برمنجهام ومكتبة جنوب أستراليا.
- اتفقت مكتبة نيويورك العامة ومكتبة برمنجهام ومكتبة جنوب أستراليا على احتوائهم لروابط للعناصر الموجودة بهم.
- لم تتطرق سوى مكتبة نيويورك العامة إلى تناول عنصر خصوصية التعامل مع الأطفال؛ وذكرت أن قانون حماية خصوصية الأطفال على الإنترنت ينظم جمع المعلومات من الأطفال الذين تقل أعمارهم عن (١٣) عامًا، فالأقل من ذلك لا يُسمح لهم باستخدام خدمات المكتبة عبر الإنترنت دون إذن الوالدين (الأوصياء) ويجب مراجعة سياسات الخصوصية قبل السماح للأطفال بالاستخدام.
- تناولت كلٌّ من مكتبة جنوب أستراليا ومكتبة نيويورك العامة في سياساتها عنصر تفاعل وتطبيقات الطرف الثالث.
- لم تذكر مكتبة نيويورك أي معلومات تدل على احتفاظها ببيانات المستفيدين الشخصية وتخزينها والتعديل فيها، بينما ذكرت مكتبة برمنجهام ومكتبة جنوب أستراليا، أنه من المهم الحفاظ على أمان وسرية معلومات المستفيدين الشخصية وذكرت "أنها تحتفظ ببيانات المستفيدين مخزنة بشكل آمن على خادم الويب وتضمن عدم إساءة استخدامها أو فقدها أو تغييرها دون إذن المستفيدين، ويلتزم الموظفون مقدمو الخدمات للمستفيدين بالحفاظ على سرية معلوماتهم"، وتتيح مكتبة جنوب أستراليا سياسة الإزالة الخاصة بمكتبة الولاية؛ حيث يمكن طلب إزالة المواد من أي موقع إلكتروني تابع لمكتبة الولاية.
- وبالنسبة لعنصر ملفات تعريف الارتباط، ذكرته مكتبة نيويورك ومكتبة برمنجهام ولم تذكره مكتبة جنوب أستراليا، وذكرت مكتبة نيويورك العامة أن ملفات تعريف الارتباط تُنْشَأ بواسطة مواقع الويب لتزويد المستفيدين بتجربة شخصية ومُبسطة غالبًا عبر الإنترنت، فلدى المستفيدين خيار تعطيل ملفات تعريف الارتباط من خلال اختيار عدم السماح باستخدامها، ولكن إذا لم يرغب بتعطيلها فيمكنه عادةً إزالة أو رفض ملفات تعريف ارتباط المتصفح من خلال الإعدادات، ويُعَيَّن معظم متصفحات الويب لقبول ملفات تعريف الارتباط بشكل افتراضي، ويضع المستفيد في اعتباره أن إزالة ملفات تعريف الارتباط أو رفضها يمكن أن تؤثر على توفر خدمات المكتبة وعملها، كما لا بد أن يُدرك أن البيانات التي جُمِعَت قد تُلْغَى، وتساعدنا هذه المعلومات في إدارة الخدمات

وتحليل الاستخدام وتوفير الأمان وتحديد المستفيدين الجدد لخدمات المكتبة.

- بالنسبة لـ عنصري (بيانات الاتصال)، (أمن وحماية البيانات) لم تذكره مكتبة جنوب أستراليا ومكتبة نيويورك، وذكرته مكتبة برمنجهام فقط.
- فيما يتعلق بالمكتبات الوطنية عينة الدراسة، يُظهر الجدول التالي مدى توفر العناصر الواردة بسياسات المكتبات الوطنية.

جدول رقم (٣) سياسات الخصوصية بالمكتبات الأجنبية الوطنية عينة الدراسة

	العناصر	المكتبة الوطنية البريطانية	مكتبة الكونجرس	المكتبة الوطنية الأسترالية
١	المقدمة والتعريفات	✓	✘	✓
٢	القوانين والسياسات والامتثال للقوانين واللوائح	✓	✓	✘
٣	الهدف من وضع سياسة الخصوصية للمستفيدين	✘	✘	✓
٤	الغرض من جمع البيانات الشخصية	✓	✓	✓
٥	الكشف عن البيانات الشخصية للمستفيدين ومشاركتها	✓	✓	✓
٦	خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها	✘	✓	✘
٧	أنواع البيانات التي تُجْمَع	✓	✓	✓
٨	تفاعل الطرف الثالث	✓	✓	✘
٩	الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها	✓	✓	✓
١٠	خصوصية تطبيقات الجوال	✘	✓	✘
١١	ملفات تعريف الارتباط (cookies)	✓	✓	✘
١٢	بيانات الاتصال	✓	✓	✓
١٣	الأمان وحماية بيانات الموقع	✓	✘	✓
١٤	تحديث سياسة الخصوصية	✓	✓	✓
١٥	حقوق تعامل المستفيد مع البيانات الشخصية	✓	✘	✓
١٦	روابط المواقع	✓	✓	✓
	المجموع	١٣	١٢	١١

بتحليل بيانات الجدول السابق، يتضح توافر أغلب عناصر السياسة التي تؤمن حماية البيانات بالمكتبات الوطنية البريطانية، ومكتبة الكونجرس، والمكتبة الوطنية الأسترالية.

بالنسبة لعنصر المقدمة والتعريفات لم تتناوله مكتبة الكونجرس، بينما تناولته المكتبة البريطانية بجانب من التفصيل فذكرت التعريفات من خلال رابط[٦]، وعرفت المعلومات الشخصية بأنها المعلومات المتعلقة بالمستفيد والتي يمكن استخدامها لتحديد هويته كفرد، وذكرت بالمقدمة أن المكتبة تُطبق السياسة على جميع تفاعلات المستفيد مع المكتبة، كما استفاضت المكتبة الوطنية الأسترالية بالتعريفات بصورة أكبر؛ حيث عرفت "المعلومات الحساسة" بأنها مجموعة فرعية من المعلومات الشخصية التي تتمتع بحماية أعلى؛ وتتضمن المعلومات الشخصية الحساسة معلومات حول الأصل العرقي، والآراء السياسية، والمعتقدات الدينية، والفلسفية، والروابط التجارية، وروابط الجمعيات المهنية، والمعلومات الصحية والوراثية.

- لم تذكر صراحًة مكتبة بريطانيا الوطنية القوانين والسياسات التي تتعامل معها؛ بينما اهتمت مكتبة أستراليا الوطنية[٧] بالاعتماد على قانون الخصوصية لعام (١٩٨٨)، وقانون المكتبة الوطنية[٨] لعام (١٩٦٠) عند صياغة سياسة الخصوصية، وذكرت مكتبة الكونجرس أن جميع المستفيدين مسؤولون عن الامتثال لجميع حقوق الخصوصية والقواعد والقوانين المعمول بها عند الوصول إلى المجموعات واستخدامها، وأوضحت للمستفيدين أن حقوق الخصوصية منفصلة عن حقوق الطبع والنشر، وقد تخضع قوانين الخصوصية لقوانين الولاية والقوانين المحلية، أو قوانين المنطقة المحلية التي تدخل منها إلى الموقع.
- تُعتبر المكتبة الوطنية الأسترالية المكتبة الوحيدة التي اهتمت بذكر الهدف ضمن عناصر سياساتها وأوضحت من خلاله مدى دعم السياسة المستخدمة للمبادئ الموضحة في قانون الخصوصية من خلال تحديد كيفية إدارة المكتبة للمعلومات الشخصية التي تُجْمَع وفقًا لقانون الخصوصية؛ والترويج لإدارة جمع المعلومات الشخصية التي تحتفظ بها المكتبة بطريقة منفتحة.
- الغرض من جمع المعلومات الشخصية: اتفقت المكتبات الوطنية عينة الدراسة على احتواء السياسات الخاصة بها على هذا العنصر، وذكرت المكتبة الوطنية الأسترالية أن الغرض من جمع المعلومات الشخصية هو أداء وظائفها بموجب القسم (٦) من قانون المكتبة الوطنية لعام (١٩٦٠)، والقيام بالأنشطة المتعلقة بهذه الوظائف والتي تشمل

الحفاظ على مجموعة المواد المكتبية وتطويرها، وتوفير خدمات المكتبة، والتعاون في شؤون المكتبات مع المؤسسات الأخرى، وذكرت المكتبة البريطانية أن من أهم أغراض جمع المعلومات الشخصية تلبية طلب قام المستفيد بتقديمه، والتعامل مع الطلب المقدم، ومنح المستفيد حق الوصول إلى المكتبة، وتقديم وعاء مطلوب له، ويجوز للمكتبة أيضًا استخدام المعلومات الشخصية لإدارة الخدمات التي تقدمها وتطويرها، ومن أهم أغراض استخدام المعلومات الشخصية التأكد من وفاء المكتبة بالتزاماتها القانونية والتنظيمية والحوكمة الرشيدة، إضافة إلى ذلك قد تقوم المكتبة بتخصيص اتصالات ومعاملات مع المستفيد لتعكس احتياجاته بشكل أفضل، بينما ذكرت مكتبة الكونجرس أنها تستخدم المعلومات الشخصية للغرض المحدد فقط.

- اكتملت عناصر الكشف عن المعلومات الشخصية للمستفيدين خارج المكتبة؛ ومشاركة المعلومات في جميع المكتبات عينة الدراسة حيث ذكرت المكتبة الوطنية الأسترالية أنها تكشف عن المعلومات الشخصية لتلبية الهدف المحدد الذي جُمِعَت من أجله؛ على سبيل المثال إذا تقدم المستفيد بطلب للحصول على منحة، فتستخدم المكتبة المعلومات الشخصية لتقييم طلب المنحة الخاص به، ولن تكشف المكتبة عن المعلومات الشخصية للمستفيدين إلا في استثناءات منصوص عليه، وتكشف المكتبة أحيانًا عن المعلومات الشخصية لمستلم خارجي عندما تقوم بترتيب إعارة بين المكتبات، أو تسليم المستندات أو تبادل سجلات بيانات تعريف مجموعات المكتبة. وإذا كُشِفَ عن المعلومات الشخصية في الخارج، ستتخذ المكتبة خطوات معقولة للتأكد من أن المستلم في الخارج لا يخترق التطبيقات، كما ستُوفِّر معلومات المستفيدين الشخصية للموظفين الذين يحتاجون إلى رؤيتها من أجل أداء وظائفهم وأدوارهم ومسؤولياتهم في المكتبة، كما يجوز دمج تفاصيل معاملات المستفيدين اليومية مع المكتبة عبر الخدمات المختلفة، لضمان الحصول على سجلات واضحة ودقيقة حول استخدام خدمات المكتبة، ويجوز للمكتبة مشاركة المعلومات الشخصية داخل اللجان والمجالس الاستشارية للمكتبة حسب حاجة الإدارة، ويمكن مشاركة بيانات المستفيدين مع أشخاص ومؤسسات أخرى خارج المكتبة تبعًا للحد الذي يسمح به القانون؛ وبالنسبة لمكتبة الكونجرس، يستخدم موقع المكتبة المعلومات الشخصية في إجراء عملية شراء من متجر المكتبة عبر الإنترنت، أو إرسال طلب من خلال خدمة اسأل أمين المكتبة، أو الرد على نموذج ملاحظات، أو المشاركة في مناقشات إذا أُختيرَت هذه الاستخدامات فسيُبَلَّغ بالبيانات المطلوبة، وسوف تستخدم المكتبة هذه المعلومات

للغرض المحدد فقط، وإذا قُدِّمَت المعلومات المطلوبة، فهذا دليل على الموافقة على استخدامها للأغراض سالفة الذكر، وإذا لم تقدم المعلومات، فهذا يعني أن بعض مميزات واستخدامات موقع الويب غير متاحة، كما يمكن للمكتبة أن تكشف عن البيانات للأطراف الخارجية لتنفيذ طلباتهم.

- عنصر خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها: لم تذكره ضمن عناصرها سوى مكتبة الكونجرس وتناولته بشيء من التفصيل، فإذا علمت المكتبة بأن المستفيد أقل من (١٣) عامًا دون وجود موصى عليه تحذف بياناته فورًا.
- تطرقت المكتبة الوطنية البريطانية إلى ذكر أنواع البيانات التي تُجْمَع بجانب من التفصيل؛ وذكرتها في عناصرها أيضا المكتبة الوطنية الأسترالية ومكتبة الكونجرس.

وذكرت مكتبة الكونجرس أنها تقوم بجمع الأنواع التالية من البيانات الشخصية حول مستخدمي موقعها:

١- المعلومات التي تُجْمَع تلقائيًّا: وتشمل عنوان بروتوكول الإنترنت، وتاريخ ووقت كل زيارة للموقع، وعناوين URL للصفحات التي زِيرَت، وخصائص الأجهزة التي يدخل منها المستفيد لزيارة موقع المكتبة، ومصطلحات البحث المستخدمة للعثور على موقع المكتبة على الويب... وغيرها.

٢- المعلومات التي تُجْمَع للقياس والتخصيص.

٣- معلومات شخصية ممثلة بالاسم وتاريخ الميلاد والعمر ...إلخ

ويستخدم موقع المكتبة أربعة أنواع من الأدوات: ملفات تعريف الارتباط، وملفات تعريف الارتباط الدائمة، وإشارات الويب، وأدوات التخصيص الأخرى.

- تفاعل الطرف الثالث: لم تذكره المكتبة الوطنية الأسترالية، بينما ذكرته في عناصرها مكتبة الكونجرس والمكتبة البريطانية.
- تخزين المعلومات الشخصية في المكتبة الوطنية الأسترالية: يتم عن طريق إدارة تخزين المعلومات ويُـتَخَلَّص منها وفقًا للوائح التوجيهية الخاصة بإدارة السجلات التابعة للحكومة الأسترالية، ووفقًا لقانون المحفوظات، ويقتصر الوصول إلى قواعد البيانات والأنظمة والملفات الإلكترونية والورقية على المستفيدين المصرح لهم فقط، أيضًا تقدم المكتبة البريطانية للمستفيدين حقوق تخزين المعلومات وتصحيحها والتعديل عليها وحذفها، كما تخزن مكتبة الكونجرس المعلومات الشخصية وتذكر في سياساتها أن

لديها ضمانات لحماية المعلومات التي تخزنها، بما في ذلك السماح بالوصول فقط من قبل الموظفين الذين يحتاجون إليها لأداء واجباتهم.

- خصوصية تطبيقات الجوال: لم تذكر المكتبة البريطانية الوطنية ومكتبة أستراليا الوطنية أي معلومات عن السياسات الخاصة بتطبيقات الجوال، بينما ذكرت مكتبة الكونجرس أنها توضح عدد مرات تنزيل التطبيق من على .google play. أو App store وغيرها، وتوضح تاريخ إصدار التطبيق ومرات تحميل التطبيق ومرات مشاهدة الصفحة من الجوال وتدعم ذلك بمعلومات إضافية ممثلة في: طراز الجهاز ونظام تشغيل الجهاز، وتحميل التطبيق، وبلد المستفيد، والولاية والمدينة، واللغة، ومشغل شبكة الجوال، ويمكن أن يُنْسَحَب من مشاركة هذه البيانات عن طريق تغير الإعدادات.
- لم تذكر المكتبة الوطنية الأسترالية ضمن عناصر سياساتها أي معلومات عن ملفات تعريف الارتباط؛ بينما ذكرتها مكتبة الكونجرس والمكتبة الوطنية البريطانية بجانب من التفصيل وأدرجت المكتبة الوطنية البريطانية رابطًا مخصصًا[٩] لها باعتبارها من أنواع المعلومات التي تُجْمَع بصورة غير مباشرة.
- اهتمت المكتبة الوطنية البريطانية والمكتبة الوطنية الأسترالية ومكتبة الكونجرس بذكر بيانات الاتصال ضمن عناصر سياساتهم ممثلة في أرقام الهواتف والبريد الإلكتروني والفاكس وغيرها.
- لم تذكر مكتبة الكونجرس أي معلومات عن الأمان وحماية بيانات الموقع، بينما ذكرت المكتبة الوطنية الأسترالية أنه في حالة إفشاء المعلومات الخاصة بالمستفيدين ستتخذ المكتبة مجموعة من التدابير الخاصة لحماية بيانات المستفيدين الشخصية من سوء استخدام وفقدان الوصول غير المصرح به، وغيرها حيث تدير المكتبة خدماتها عبر الإنترنت وأنظمة تكنولوجيا المعلومات وفقًا لإطار سياسة الأمن الوقائي للحكومة الأسترالية ودليل أمن معلومات الحكومة الأسترالية، كما ذكرت المكتبة البريطانية أنها تحمي بيانات المستفيدين من الفقد أو التلف أو الضياع بإتباع الإجراءات المختلفة.
- المكتبة الوطنية الأسترالية تقوم بمراجعة وتحديث بياناتها كل (١٢) شهرًا، وذكرت المكتبة الوطنية البريطانية أن آخر تحديث كان (١٥ مايو ٢٠١٨)، كما ذكرت مكتبة الكونجرس في سياساتها أن آخر تحديث كان بتاريخ (١٧ فبراير ٢٠٢٠).
- بالنسبة لحقوق تعامل المستفيدين مع المعلومات الشخصية ذكرت المكتبة الوطنية الأسترالية أنه يجور للمستفيدين تقديم طلب للوصول إلى معلوماتهم الشخصية والتعديل

فيها، وستفحص المكتبة الطلب وسترد على الطلب في غضون (٣٠) يومًا وتقدم أسبابًا مكتوبة لأي رفض، كما ذكرت المكتبة الوطنية البريطانية أنها تقبل الطلبات المقدمة من المستفيدين بشأن تصحيح بياناتهم الشخصية حال عدم دقتها أو عدم اكتمالها أو حذفها.

- روابط المواقع اكتمل وجود هذا العنصر في المكتبة الوطنية الأسترالية، ومكتبة الكونجرس، والمكتبة الوطنية البريطانية.

فيما يتعلق بالمكتبات الجامعية عينة الدراسة، يُظهر الجدول التالي أبرز العناصر الواردة بسياسات المكتبات الجامعية.

جدول رقم (٤) سياسات الخصوصية بالمكتبات الجامعية الأجنبية عينة الدراسة

	العناصر	مكتبة جامعة برمنجهام	مكتبة جامعة بنسلفانيا	مكتبة جامعة نيوكاسل
١	المقدمة والتعريفات	✓	✓	✘
٢	القوانين والسياسات	✓	✓	✘
٣	الهدف من وضع سياسة الخصوصية للمستفيدين	✘	✘	✘
٤	الغرض من جمع البيانات الشخصية	✓	✓	✓
٥	الكشف عن البيانات الشخصية للمستفيدين ومشاركتها	✓	✓	✓
٦	خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها	✘	✘	✘
٧	أنواع البيانات التي تُجْمَع	✓	✓	✘
٨	تفاعل الطرف الثالث	✘	✘	✘
٩	الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها	✓	✓	✓
١٠	خصوصية تطبيقات الجوال	✘	✘	✘
١١	ملفات تعريف الارتباط	✘	✓	✓
١٢	بيانات الاتصال	✓	✓	✓
١٣	الأمان وحماية بيانات الموقع	✓	✓	✓
١٤	تحديث سياسة الخصوصية	✘	✓	✘
١٥	حقوق تعامل المستفيد مع البيانات الشخصية	✓	✓	✓
١٦	روابط المواقع	✓	✓	✓
	المجموع	١٠	١٢	٨

يوضح الجدول السابق أن مكتبة جامعة بنسلفانيا كانت الأكثر شمولًا لعناصر سياسة الخصوصية.

- تميزت مقدمة مكتبة جامعة بنسلفانيا بذكر مدى التزامها بإتاحة الوصول إلى الخدمات والمعلومات عبر الإنترنت بطريقة تحترم خصوصية المستفيدين، فالمكتبة تتبع سياسة الخصوصية التي وضعتها الجامعة، وتلتزم بمبادئ مدونة قواعد الأخلاق الخاصة بجمعية المكتبات الأمريكية؛ وعرفت مكتبة جامعة بنسلفانيا البيانات الشخصية بأنها البيانات التي تُميز المستفيد كفرد وترتبط بهويته الشخصية، بينما لم تذكر مكتبة جامعة نيوكاسل أي تعريفات، وعرفت مكتبة جامعة برمنجهام البيانات الشخصية" بأنها المعلومات التي تتعلق بشخص حي يمكن التعرف عليه وتتضمن أسماء وعناوين وأرقام هواتف وعناوين بريد إلكتروني وما إلى ذلك، فهي تتضمن أي معلومات أخرى تتعلق بالمستفيد وتحدد هويته.
- القوانين والسياسات ذات الصلة: تتبع مكتبة جامعة بنسلفانيا القانون الوطني الأمريكي 1Pub L. no. 107-56 (2001)، وقانون بنسلفانيا بشأن سجلات تداول المكتبة PS 4428 (2002)٢٤، وسياسة جامعة بنسلفانيا بشأن الخصوصية في البيئة الإلكترونية، هذه العناصر الثلاثة مجتمعة توفر بشكل عام حماية خصوصية للبيانات، وذكرت مكتبة جامعة برمنجهام قانون حماية البيانات الخاص بها[١٠] ، بينما لم تذكر مكتبة جامعة نيوكاسل القوانين التي تستخدمها.
- الهدف من وضع سياسة الخصوصية: لم تذكر أي من المكتبات عينة الدراسة الهدف من وضع السياسات.
- الغرض من جمع المعلومات الشخصية: اهتمت مكتبة جامعة برمنجهام بذكر الغرض من جمع بيانات المستفيدين وتشمل: تقديم الخدمات، والتخطيط وتقديم المساعدة، والتواصل مع مستخدمي المكتبة المسجلين عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف أو غيرها، وتقديم خدمة توعية تتضمن توزيع نشرات أو ملخصات إخبارية، وتجميع إحصائيات حول استخدام المكتبة من أجل الإدارة الفعالة وللحصول على ملاحظات حول خدمة المكتبة بحيث تظل فعالة وذات صلة باحتياجات المستفيدين، وذكرت مكتبة جامعة نيوكاسل أن من ضمن أغراض جمع المعلومات الشخصية أغراض إحصائية، كما تقوم مكتبة جامعة بنسلفانيا بجمع البيانات من المستفيدين لغرض تلبية احتياجات المستفيدين للوصول إلى موارد وخدمات المكتبة.
- الكشف عن البيانات الشخصية للمستفيدين خارج المكتبة ومشاركتها، ذكرت مكتبة جامعة بنسلفانيا أنها لا تكشف أو تشارك أي معلومات أو بيانات شخصية خارج

المكتبة، وترفض التعامل من قبل المرخصين لأغراض ترويجية ما لم يتطلب العقد أو الامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها ذلك، وقد يختار مستخدمو المكتبة الكشف عن معلوماتهم الشخصية لتلقي الخدمات المضافة من الأطراف الثالثة بمجرد التحقق منهم كمستخدمين صالحين؛ وذكرت مكتبة جامعة نيوكاسل أنها لن تشارك البيانات الشخصية للمستفيدين مع أي طرف آخر ما لم يقتضِ القانون ذلك، بينما لم تشارك مكتبة جامعة برمنجهام البيانات الشخصية إلا في حالة طلب إحصاءات حول طلبات البحث والتدريب، وأسماء الأعضاء المسجلين في المكتبة.

- خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها لم تقع ضمن عناصر سياسات خصوصية المكتبات الجامعية عينة الدراسة.
- أنواع البيانات التي تُجْمَع: تجمع مكتبة جامعة بنسلفانيا معلومات شخصية، وغير شخصية عن المستفيدين وذكرت أمثلة عليها: الاسم، وعنوان البريد الإلكتروني، وعنوان الإنترنت (IP) الكمبيوتر، ومعلومات أخرى سُجِّلَت بواسطة خوادم الويب لدى المكتبة، مثل أنواع المتصفح وأنظمة التشغيل والتواريخ والأوقات وعناوين URL أيضًا تقوم مكتبة جامعة برمنجهام بجمع بيانات شخصية وغير شخصية حيث تدرجها تحت مسمي البيانات الشخصية الحساسة ومن أمثلتها الاسم، وعنوان المنزل وتفاصيل الاتصال الأخرى.
- تفاعل الطرف الثالث: لم تذكر أي من المكتبات الجامعية عينة الدراسة أي معلومات عن تفاعل الطرف الثالث.
- الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها: تحتفظ مكتبة جامعة بنسلفانيا بالبيانات الشخصية طالما المكتبة بحاجه لها ولا زال المستفيد له حساب على موقع المكتبة، وبالنسبة لمكتبة جامعة نيوكاسل تقوم بتخزين البيانات الشخصية وتحتفظ بها لمدة عام بشكل آمن، وبالنسبة لمكتبة جامعة برمنجهام تحتفظ بالمعلومات الشخصية لمدة سبع سنوات بعد انتهاء عضوية المكتبة، وقد تحتفظ ببعض المعلومات لفترة أطول عندما يتطلب القانون ذلك.
- خصوصية تطبيق الجوال: لم تذكر أي من المكتبات الجامعية عينة الدراسة أي معلومات عن خصوصية تطبيقات الجوال.
- تميزت مكتبة جامعة بنسلفانيا بذكر ملفات تعريف الارتباط من خلال شرح تعريفها؛ وذكر ما يُجْمَع من خلالها؛ حيث تسمح ملفات تعريف الارتباط بجمع بيانات عن نوع

المتصفح والوقت المستغرق والصفحات التي زِيرَت واللغة المستخدمة وغيرها؛ كما يمكن للمستفيدين حظر التعامل مع ملفات تعريف الارتباط، أيضًا ذكرت مكتبة جامعة نيو كاسيل في خصوصيتها إشارة باستخدام ملفات تعريف الارتباط، وتشير أنها تستخدم للمساعدة في تحسين أداء الموقع، وتوضح للمستفيد أنه إذا واصل استخدام الموقع فإنه يوافق على ملفات تعريف الارتباط.

- اتفقت جميع مكتبات العينة على ذكر بيانات الاتصال وتنوعت بيانات الاتصال بين أرقام هواتف، وبريد إلكتروني، وفاكس وغيرها.
- الأمان وحماية البيانات: بالنسبة لمكتبة جامعة بنسلفانيا فهي تسعى لاستخدام الإجراءات التنظيمية والتقنية والإدارية المعقولة لحماية البيانات الشخصية وبالنسبة لمكتبة جامعة نيوكاسل، فهي تقوم بحماية بيانات المستفيدين من خلال رابط تضعه لمستفيديها[١١] وتذكر مكتبة جامعة برمنجهام أنها تحمي بيانات المستفيدين عن طريق قانون حماية البيانات التابع للجامعة[١٢].
- تحديث سياسة الخصوصية: تُنبه مكتبة جامعة بنسلفانيا المستفيدين بالتغييرات التي تطرأ على سياسة خصوصيتها عبر موقع الويب عن طريق نشر التحديثات مع إرسال إشعار للمستفيدين، وقد كان آخر تحديث للسياسة (١١ يونيو ٢٠١٩)، ولم تذكر أي من مكتبة جامعة برمنجهام ومكتبة جامعة نيوكاسل أي بيانات عن تحديث سياسة الخصوصية.
- بالنسبة لحقوق تعامل المستفيدين مع المعلومات الشخصية، وروابط المواقع، اتفقت المكتبات الجامعية عينة الدراسة على ذكر هذين العنصرين، واستفاضت مكتبة جامعة برمنجهام في ذكر حقوق تعامل المستفيدين مع المعلومات الشخصية.

السياسة المقترحة لحماية خصوصية بيانات المستفيدين:

من المفترض وجوب وجود سياسات لضمان حماية خصوصية البيانات السرية بمُختلف المكتبات؛ لأنها توضح مدى التزام المكتبات بحماية خصوصية بيانات مستفيديها.

إرشادات سياسة الخصوصية بالمكتبات (Magi, 2010)

- يكون لدى المكتبة سياسة مكتوبة.
- تُوضَع السياسة على الموقع الإلكتروني الخاص بالمكتبة.
- يجب أن تكون السياسة سهلة الاستخدام ومفهومة.

- يجب أن تنص السياسة على التزام المكتبة بمدونة قواعد السلوك الخاصة بـ ALA.
- يجب أن تتعهد السياسة بأن تمنح المكتبة المستفيد أكبر قدر ممكن من السيطرة على معلوماته الشخصية.
- يجب أن تنص السياسة على تعهد المكتبة بعدم الإفصاح عن أي بيانات شخصية يمكن التعرف عليها عن المستفيد لأي طرف ثالث دون موافقته، باستثناء ما يقتضيه القانون.
- مراجعة المسؤولين عن إدارة البيانات، وعمل موقع الويب بانتظام للتأكد من تفعيل سياسة الخصوصية الخاصة به.
- احتفاظ المكتبة بالسيطرة الكاملة على موقعها لمنع انتهاك الخصوصية من قبل طرف ثالث.
- إتاحة المكتبة الفرصة للمستفيد للوصول إلى بياناته.

واقترحت الدراسة نموذجًا لسياسة خصوصية مكونًا من (٢١) عنصرًا على النحو التالي (١- الهدف، ٢- بيان الخصوصية، ٣- تعريفات، ٤- الكوكيز، ٥- البيانات التي نجمعها عن المستفيدين، ٦- طرق جمع البيانات الشخصية، ٧- السرية والوصول إلى البيانات الشخصية، ٨- الغرض من الاستخدام، ٩- الكشف عن البيانات الشخصية خارج المكتبة، ١٠- اختراق تشريعات خصوصية البيانات، ١١- القوانين والسياسات، ١٢- روابط المواقع، ١٣- الوصول إلى البيانات الشخصية وتعديلها وحذفها، ١٤- الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها، ١٥- تغييرات سياسة الخصوصية، ١٦- أمن البيانات، ١٧- اتصل بنا، ١٨- سياسات ذات الصلة، ١٩- حقوقكم، ٢٠ - بيان إخلاء المسؤولية، ٢١- الحقوق محفوظة)، واعتمدت في بنائه على نتائج الدراسة التحليلية؛ إلى جانب الاطلاع على مجموعة من سياسات المكتبات الأخرى[١٣]، والأخذ بنتائج واقتراحات وتعديلات السادة المحكمين، ورُوعِيَ أن تكون السياسة مرنة حتى تتمكن المكتبات العربية من تبنيها وتعديلها وفقًا لسياساتهم، وأن تُوضَع على الموقع الإلكتروني للمكتبة بصورة واضحة بحيث يراها المستخدم حال دخوله إلى الموقع. وفيما يلي عرضٌ مفصلٌ لعناصر للسياسة المقترحة.

١- الهدف:

تجتهد السياسة لتوفير شروط وقواعد تعامل مكتبة (يذكر اسم المكتبة) لحماية

خصوصية البيانات الشخصية التي تجمعها عن المستفيدين.

٢- بيان الخصوصية:

من المهم قراءة هذا الإشعار وأي إشعار آخر متعلق بالخصوصية والذي يمكن أن يُقَدَّم عند الحصول على بياناتكم الشخصية، ويشمل إشعار الخصوصية المقدم في الموقع، وسنولي أهمية بالغة لحماية بياناتكم الشخصية. إذا كانت لديكم أي أسئلة في هذا الخصوص، يمكنكم التواصل معنا عبر البريد الإلكتروني: يذكر عنوان البريد الإلكتروني.

يُعد هذا الإشعار مكملًا لباقي الإشعارات الأخرى ولا يلغيها. (للاطلاع على بيان الخصوصية انقر هنا).

٣- تعريفات:

تُعرف المكتبة خصوصية البيانات الشخصية بأنها المعلومات التي تتمثل في التعريف باسم المستفيد ونوعه وعنوانه وعمره ورقم هاتفه وحالته الوظيفية والاجتماعية.

٤- الكوكيز: ملفات تعريف الارتباط:

يستخدم الموقع الإلكتروني ملفات تعريف الارتباط؛ لتمكين الموقع من العمل بشكل ملائم، ولتحقيق الأغراض التسويقية، فإذا واصلت التنقل في هذا الموقع الإلكتروني، فأنت تُمكن ملفات تعريف الارتباط. يمكنك تغيير إعدادات ملفات تعريف الارتباط الخاصة بك في أي وقت. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات في سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام.

للسماح بملفات تعريف الارتباط (انقر هنا). إعدادات ملف تعريف الارتباط (انقر هنا).

٥- البيانات التي نجمعها عن المستفيدين:

من خلال تزويدنا بمعلوماتك الشخصية، فإنك توافق على تعاملنا معها وفقًا لسياسة الخصوصية هذه حيث نقوم بتحديثها من وقت لآخر. تقوم المكتبة بجمع أنواع معينة من البيانات حول مستفيديها، إضافةً إلى ذلك، قد يُفرض على المكتبة أحيانًا بموجب القانون جمع واستخدام أنواع معينة من المعلومات، وتُذْكَرر مُختلف أنواع المعلومات التي تُجْمَع.

أ- البيانات الشخصية التي تُجْمَع بصورة مباشرة من المستفيدين:

عند الانضمام إلى المكتبة يلزم إدخال بيانات الهوية مثل الاسم وتاريخ الميلاد والجنس، وبيانات الاتصال مثل العنوان البريدي الخاص بالمنزل أو العمل وعنوان البريد الإلكتروني ورقم البطاقة الشخصية ورقم الهاتف.

ب- البيانات الشخصية التي تُجْمَع بصورة غير مباشرة

يَجمع موقع المكتبة تلقائيًّا معلومات حول كل زيارة يقوم بها المستفيد إلى الموقع عبر Google Analytics وملفات تعريف الارتباط وبيانات التسجيل، وتشمل عنوان بروتوكول الإنترنت، وتاريخ ووقت كل زيارة للموقع، وعناوين URL للصفحات التي زِيرَت والملفات التي نُزِّلَت من مواقع الويب الخاصة بالمكتبة، وخصائص الأجهزة مثل نظام التشغيل ومتصفح الويب ودقة الشاشة، ومصطلحات البحث المستخدمة للعثور على الموقع على الويب والبيانات التسويقية، وبيانات الاستخدام.

أنت توافق على جمع المكتبة لمعلوماتك بالطرق السابقة إذا واصلت استخدامك لموقعنا.

٦- طرق جمع البيانات الشخصية:

تجمع المكتبة البيانات الشخصية من خلال استخدام للموقع الإلكتروني أو زيارته أو من خلال استخدام التطبيقات الخاصة بالمكتبة أو عند طلب معلومات من المكتبة، أو إرسال بريد إلكتروني إليها عند طلب تقديم أي خدمة؛ وعند المشاركة في أي استبيان أو إجراء آخر مماثل يُنَظَّم بواسطة المكتبة؛ وعند إرسال البيانات الشخصية من خلال أي وسائل أخرى.

٧- السرية ووصول الموظفين إلى البيانات الشخصية:

لدى المكتبة سياسة داخلية لحماية البيانات تُرَاجَع دوريًّا ويُدَرَّب جميع الموظفين الذين يمكنهم الوصول إلى البيانات دورياً للتأكد من أنهم على دراية بمسؤولياتهم، ولن تكشف المكتبة عن أي بيانات شخصية تجمعها عن المستفيدين بأي طريقة لأي طرف آخر باستثناء ما يتطلبه القانون، ويُسْمَح لموظفي المكتبة الذين لديهم كلمات مرور سرية بالوصول إلى البيانات الشخصية المخزنة في أنظمة الحاسبات بالمكتبة بغرض أداء أعمال المكتبة، ولا تقوم المكتبة بإفشاء المعلومات الشخصية للغير.

٨- الغرض من الاستخدام:

تجمع المكتبة البيانات الشخصية بموجب قانون حماية البيانات (بالضغط على هذا الرابط سوف تفتح نافذه قانون حماية البيانات)؛ كما يجوز للمكتبة استخدام بياناتك الشخصية لأي من الأغراض التالية (انقر هنا للاطلاع على أغراض الاستخدام).

٩- الكشف عن البيانات الشخصية خارج المكتبة:

تذكر المكتبة أنها تستخدم البيانات الشخصية ذات الصلة للأغراض التي جُمِعَ من أجلها؛ ولن يُكْشَف عن بيانات المستفيدين لأطراف ثالثة دون موافقة صريحة منه، باستثناء

ما يقتضيه القانون.

بموجب الموافقة على السياسة، أنت توافق على جمع المكتبة لمعلوماتك الشخصية، كما اتضح في سياسة الخصوصية هذه واستخدامها والإفصاح عنها والاحتفاظ بها.

من الذي يمكننا مشاركة بياناتك الشخصية معه؟

تذكر المكتبة هنا الجهات والهيئات الحكومية والتنظيمية؛ والأطراف الخارجية؛ تلك الجهات والكيانات التي يقتضي القانون مشاركة بيانات المستفيدين معها؛ والأطراف الأخرى التي تُرخص أنت لنا الإفصاح عن بياناتك لها.

١٠- اختراق تشريعات خصوصية البيانات:

ستقوم المكتبة بالتحقيق في الحوادث التي تنطوي على اختراق خصوصية البيانات لضمان اتخاذ الإجراء المناسب عند الضرورة للتخفيف من العواقب ومنع تكرار حوادث مماثلة مستقبلًا اعتمادًا على طبيعة وشدة الحادث، قد يكون من الضروري أيضًا إخطار المتضررين أنه سيحدث اختراق حيث يُكْشَف على سبيل المثال عن البيانات الشخصية أو إتاحتها للأشخاص غير المصرح لهم أو تُسْتَخْدَم البيانات الشخصية بطريقة لا يتوقعها الفرد.

١١- القوانين والسياسات:

وجوبية تطبيق قوانين (يذكر اسم البلد التابعة لها المكتبة) في كل ما يتعلق بالنزاعات التي قد تنشأ نتيجة استخدام موقع المكتبة، كما تختص محاكم (يذكر اسم البلد التابعة لها المكتبة) حصريًا بالنظر في تلك النزاعات والبت فيها. (انقر هنا للاطلاع على القوانين).

١٢- روابط المواقع:

قد يشتمل موقعنا على روابط بمُختلف المواقع على شبكة الإنترنت، ولا نعتبر مسؤولين عن أساليب جمع البيانات من قِبَل تلك المواقع، فهذه المواقع ليست تحت إدارتنا، ويمكنك الاطلاع على سياسات السرية والمحتويات الخاصة بتلك المواقع التي يُدْخَل إليها من خلال أي رابط ضمنها؛ لذا نوصي بالحرص عندما يُوَجَّه إلى أي موقع آخر لتقوموا بمراجعة سياسات الخصوصية لكل موقع تزورونه وتستخدمونه.

١٣- الوصول إلى البيانات الشخصية وتعديلها وحذفها:

بموجب قانون حماية البيانات يحق لمستخدم المكتبة الوصول إلى البيانات الشخصية، وتعديلها وإلغاء الاشتراك والاعتراض على معالجتها، ومسحها، وتقييد معالجتها ونقلها إلى طرف ثالث من اختيارك إن كان ذلك ممكنًا تقنيًّا، وتقديم شكوى لدى الهيئة

المختصة بحماية البيانات إذا اعتبرت أن معالجة بياناتك الشخصية قد انتهكت، ويمكن لك إذا كانت معلوماتك المُحتفظ بها كمستفيد غير دقيقة أو قديمة أو غير مكتملة أو مضللة أن تطلب تصحيحها وتعديلها.

١٤- الاحتفاظ بالبيانات الشخصية وتخزينها:

إن تخزين البيانات يعمل على حمايتها من التدمير؛ وتذكر المكتبة مدة تخزين البيانات على خوادمها، وبعد انتهاء المدة المحددة يُعد حذف البيانات مهمًّا، وقد لا تقوم المكتبة فورًا بحذف البيانات النشطة، أيضًا قد لا تُزَال البيانات من أنظمة النسخ الاحتياطي الخاصة بالمكتبة؛ ويجوز للمكتبة أيضاً الاحتفاظ بالبيانات الشخصية لفترات أطول إذا لزم الأمر الامتثال للالتزامات القانونية أو لحماية المصالح المشروعة.

١٥- تغييرات سياسة الخصوصية:

تُرَاجَع السياسة بصورة دورية وإجراء بعض التعديلات عليها، وحين ذلك فإن رابط سياسة الخصوصية سيحتوي على إشارة مراجعة حديثة (مع ذكر التاريخ) مما يشير إلى وجوب المراجعة للأحكام الجديدة التي تعتبر سارية فور نشرها على الموقع مع تاريخ نفاذ جديد؛ وستبقى هذه الإشارة موضوعة إلى جانب رابط سياسة الخصوصية لمدة (يرجى ذكر المدة) بعد إجراء التحديثات، ويُعتبَر الدخول إلى الموقع بعد إجراء أي تغييرات موافقةً على سياسة الخصوصية المعدّلة وأي تغييرات فيها، وفي حال استلام إشعار بالتعديلات المذكورة احرص على زيارة الموقع بشكل مستمر للتأكد من معرفة أحدث إصدار من سياسة الخصوصية.

١٦- أمن البيانات:

تستخدم المكتبة إجراءات أمنية لحماية البيانات من التلاعب غير المقصود، أو المتعمد، أو الفقد أو التدمير، أو الوصول غير المصرح به؛ وتُحَسَّن الإجراءات الأمنية باستمرار بما يتماشى مع أحدث التطورات التكنولوجية؛ ويتضمن ذلك إجراءات الأمان التقنية الخاصة بالمكتبة لمنع الوصول غير المصرح به وتشمل تشفير البيانات وتخزينها على خوادم أو أجهزة حاسبات آمنة، ويرجى الإحاطة بأنه لا يمكن ضمان الأمن الكامل لعمليات نقل البيانات من خلال الإنترنت، وسوف تُتَّخَذ كافة الخطوات الممكنة بالشكل المعقول لضمان التعامل مع البيانات بأمان ووفقًا للسياسة.

١٧- اتصل بنا:

إذا كان لديك أسئلة أو اقتراحات أو شكاوى، يمكنك الاتصال بنا عند الحاجة وترحب

المكتبة بتلقي المقترحات والشكاوى من خلال الضغط على رابط اتصل بنا المتوفر في روابط موقعنا أو الإرسال إلى بريدنا الإلكتروني (أضف بيانات الاتصال: رقم الهاتف والبريد الإلكتروني والفاكس، أو رابط لصفحة اتصل بنا، أو استمارة اتصال جاهزة).

١٨- سياسات ذات الصلة: (ضع هنا قائمة بالسياسات ذات الصلة):

(تاريخ آخر تحديث للسياسة ومواعيد تحديثها)

١٩- حقوقكم:

باتباع القانون المعمول به، يمكن الحصول على إقرار باحتفاظ المكتبة بالبيانات الشخصية، ويمكن تقييد الحق في الاطلاع على البيانات الشخصية في بعض الحالات بموجب متطلبات القانون المحلي لممارسة تلك الحقوق، يُرجى مراسلتنا على عنوان البريد الإلكتروني (يُذْكَر البريد الإلكتروني).

٢٠- بيان إخلاء المسؤولية:

يتحمل الأوصياء على الأطفال مسؤولية تعامل أطفالهم مع هذا الموقع، ولا تتحمل المكتبة أي مسؤولية عن ذلك الاستخدام.

تقدم المكتبة المعلومات والمواد الموجودة على هذا الموقع الإلكتروني بنية حسنة، وترى أنها صحيحة وقت إدراجها، ولكنها لا تقدم أي ضمان من أي نوع، ولا تتحمل المكتبة أي مسؤولية ناتجة عن عدم الدقة أو أي أخطاء أو محذوفات في ترجمة النص الأصلي للتشريع إلى اللغة الأخرى والعكس؛ ولا تقدم المكتبة أي ضمان يفيد بخلو هذا الموقع الإلكتروني من الفيروسات الحاسوبية، ومن هنا فالمكتبة غير مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي أضرار تنشأ، حتى وإن وُجِّهَت المكتبة أو وُجِّه ممثلوها إلى احتمالية حدوثها.

٢١- الحقوق محفوظة:

تذكر المكتبة جميع الحقوق محفوظة.

النتائج والتوصيات:

أولًا النتائج:

بناءً على ما سبق، فقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها ما يلي:

١- ركزت عينة الدراسة المختلفة في المقام الأول على ذكر الغرض من جمع المعلومات الشخصية وروابط المواقع بواقع جميع المكتبات عينة الدراسة، يليها حقوق تعامل المستفيد مع المعلومات الشخصية، وأنواع المعلومات التي تُجْمَع

بواقع ثماني مكتبات لكل منها، مما يقدم مؤشرات صريحة على أهمية ممارسة تلك العناصر بالسياسات.

٢- أغفلت عينة الدراسة المختارة في سياساتها الهدف من وضع سياسة لحماية خصوصية بيانات المستفيدين بواقع ثماني مكتبات، كما أغفلت خصوصية التعامل مع الأطفال والإفصاح عنها بواقع سبع مكتبات.

٣- الإفادة من كافة العناصر الواردة في مختلف سياسات خصوصية المستفيدين للمكتبات عينة الدراسة المختارة بمختلف فئاتها وبالأخص المشترك بينها، وإدراجها بالسياسة المقترحة بجانب الاطلاع على سياسات مكتبات أخرى.

ثانيًا التوصيات:

انتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات، نعرضها فيما يلي:

١- اتجاه المكتبات العربية على إنشاء سياسة واضحة ومكتوبة لحماية خصوصية المستفيدين منها، ويمكن الاستعانة بالتصور المقترح الذي خرجت به الدراسة.

٢- يجب على المكتبات القيام بحماية خصوصية بيانات المستفيدين الشخصية وفقًا للقوانين والتشريعات التي تتبعها كل دولة.

٣- تقديم التوعية للمستفيدين فيما يتعلق بكيفية حماية بياناتهم الشخصية.

٤- على المكتبات أن توفر بيئة آمنة ومحمية حتى يتمكن المستفيدون من تقديم معلوماتهم الشخصية بأمان.

٥- تدريب الموظفين على طرق حماية وتأمين بيانات المستفيدين الشخصية حتى يستطيعوا نشر الثقافة والوعي بين المستفيدين لحماية بياناتهم الشخصية.

٦- إجراء العديد من الدراسات المستقبلية على أكبر عدد من المكتبات المختلفة بهدف الحصول على عينة متنوعة من السياسات وتحليلها والتعرف على كيفية اتخاذ المكتبات القرارات في ضوء تلك السياسات.

الهوامش :

(1) https://librarytechnology.org/libraries/

(2) http://www.lib-web.org/

(٣) أُستُنتِجَت هذه العناصر من خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجرتها الباحثة من خلال الاطلاع على سياسات الخصوصية بالمكتبات المختلفة، وقد لا تتوفر كافة العناصر بسياسات خصوصية المكتبات كذلك تختلف مسمياتها وترتيب أماكن ورودها بالسياسات.

(4) https://www.slsa.sa.gov.au/takedown-policy

(5)https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-data-protection/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr/individual-rights/

(6) https://www.bl.uk/about-us/privacy-policy/privacy-policy-definitions

(7) https://www.legislation.gov.au/Series/C2004A03712

(8) https://www.legislation.gov.au/Series/C1960A00069

(9) https://www.bl.uk/about-us/privacy-policy/cookie-policy

(10) https://www.birmingham.ac.uk/privacy/index.aspx

(11) http://www.ncl.ac.uk/data .protection / PrivacyNotice.htm

(12) https://www.birmingham.ac.uk/privacy/index.aspx

(13) https://library.harvard.edu/privacy-terms-use-copyright-information

- https://biblioottawalibrary.ca/en/privacy-statement
- https://mea.cambridgeenglish.org/data-protection/