



القرار الصحيح  
RIGHT DECISION

James Branch Cabell - ١٩٣٤

معرض الرياض  
الدولي للكتاب  
Riyadh International Book Fair



تجربة زائر

معرض الرياض الدولي للكتاب  
2021

© جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة القرار الصحيح - RD

نوفمبر 2021





خادم الحرمين الشريفين

الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود

حفظه الله ورعاه

”

إننا ندرك أهمية الثقافات بصفاتها مُرتكزاً أساسياً في تشكيل هوية الأمم وقيمها، ونرى في تنوع الثقافات وتعددتها واحترام خصوصية كل ثقافة، مطلباً للتعايش بين الشعوب، وتحقيق السلام بين الدول.





صاحب السمو الملكي

الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز

ولي العهد حفظه الله ورعاه

”

الثقافة تلعب دوراً محورياً في مَدِّ جسور التواصل المعرفي  
والإنساني مع الحضارات والدول الأخرى.



## المحتويات

06	المقدمة	■
08	قائد الثقافة	■
09	وزارة الثقافة	■
10	الثقافة في 2020 - نهضة مستمرة	■
12	جهود وأنشطة وزارة الثقافة	■
13	هيئة الأدب والنشر والترجمة	■
15	الأدب والنشر والترجمة وقائدها	■
17	معرض الرياض الدولي للكتاب 2021	■
20	الفعاليات المصاحبة لمعرض الكتاب	■
26	مفهوم وأهمية تجربة العميل	■
27	تجربة زائر معرض الرياض الدولي للكتاب	■
28	رحلة العميل وفوائد التخطيط لها	■
29	رحلة زائر المعرض	■
32	دراسة القرار الصحيح الإستراتيجية	■
44	النتائج	■
47	التوصيات	■
48	الخاتمة	■
49	من نحن	■
50	فريق العمل	■



أَعزُّ مَكَانٍ فِي الدُّنْيَا سَرَجٌ سَابِحٌ  
وَخَيْرُ جَلِيْسٍ فِي الأَنْامِ كِتَابٌ.

المتنبي



## مقدمة

تعتبر القراءة أحد أهم الأسباب الرئيسية للتعليم والتثقيف لذلك يجب على كل إنسان أن يهتم بالقراءة حتى يغذي عقله بالمعلومات المهمة التي تجعله قادر على التعامل مع البيئة الخارجية التي تتقدم يوماً و مع تطور التكنولوجيا وظهور الكثير من مصادر القراءة الإلكترونية إلا أن الكتاب مازال يحتفظ بقيمته ومتعته الخاصة به، لذلك تحرص الكثير من الدول على إقامة معارض للكتاب كل عام حيث يقومون بعرض كتب متنوعة في جميع المجالات وذلك حرصاً منهم على تثقيف شعوبهم بالإضافة إلى ذلك يمثل معرض الكتاب الهوية



الثقافية لكل دولة لذلك تهتم كل دولة بإبراز أفضل الكتب لديها في معرض الكتاب الخاص بها كل عام.

كما تعتبر معارض الكتاب من أهم المحطات في مسيرة الكُتاب والناشرين ونقطة الإلتقاء لتبادل الخبرات بينهم ومساحة واسعة لتقديم كتبهم للقراء ومعرفة مدى أهمية ما يقدمونه

ويشكّل معرض الرياض الدولي للكتاب حدثاً ثقافياً مهماً في قطاع صناعة الكتب والنشر، عبر تسليط الضوء على فعل القراءة وزيادة الوعي المعرفي والثقافي والأدبي، وتقديم تجارب ملهمة من خلال تحفيز المشاركة الثقافية للمملكة، وتحفيز التعاون التجاري؛ لتصبح المملكة العربية السعودية بوابة عالمية لقطاع النشر.





## سمو وزير الثقافة

بدر بن عبد الله بن محمد بن فرحان آل سعود



تعد الثقافة جزءاً أساسياً من التحول الوطني الطموح الذي تسير عليه بلادنا بقيادة خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبدالعزيز آل سعود وولي العهد الأمين صاحب السمو الملكي الأمير محمد بن سلمان بن عبدالعزيز آل سعود «حفظهما الله»، وتنص رؤية المملكة 2030 على أن الثقافة «من مقومات جودة الحياة»، كما تشدد على أن المملكة بحاجة إلى زيادة نشاطها الثقافي، ومهمتها في الوزارة تتمثل في البناء على هذا العمل والمساهمة في تحقيق أهداف رؤية المملكة 2030، تقف الثقافة السعودية على أرض صلبة، فلدينا مبدعون سعوديون في شتى المجالات. نقف اليوم على أرض غنية بالصناعة الإبداعية في الحقول الثقافية المتنوعة، وطاقات بشرية مباشرة تجاوز إبداعها حدود بلادنا ليصل إلى العالم، سنعمل في الوزارة بنهج تشاركي مع المبدع السعودي، رأسمال الثقافة، وسنذهب بعيداً لخلق بيئة تدعم الإبداع وتساهم في نموه، وسنفتح نوافذ جديدة للطاقة الإبداعية عند السعوديين، وستظل الثقافة السعودية نخلة سامقة في عالمنا، لدينا تراث غني وتقاليد عريقة ومتنوعة تنتمي لـ 13 منطقة، لدينا مبدعون من مجالات متنوعة فاز العديد منهم بجوائز عالمية، وتمت إضافة أعمالهم في محافل دولية مختلفة.





تأسست وزارة الثقافة يوم 17 رمضان 1439هـ الموافق 2 يونيو 2018م، وهي الوزارة المشرفة على القطاع الثقافي في المملكة العربية السعودية وتُعنى بالمشهد الثقافي في المملكة على الصعيد المحلي والدولي، وتحافظ على التراث مع السعي لبناء مستقبل تزدهر به المملكة العربية السعودية بمختلف ألوان الثقافة، لتثري نمط حياة الفرد، وتسهم في تعزيز الهوية الوطنية، وتشجع الحوار الثقافي مع العالم وأوكلت مهمة قيادتها لسمو الأمير بدر بن عبدالله بن فرحان آل سعود، لتصبح وزارة مستقلة.

أهتمت المملكة بتطوير قطاع الثقافة والفنون ضمن رؤية السعودية 2030، ويساهم قطاع الثقافة بدور مهم ومباشر في تحقيق الركائز الإستراتيجية الثلاث لرؤية المملكة 2030، والمتمثلة في بناء مجتمع حيوي، واقتصاد مزدهر. بتاريخ 27 مارس 2019م، أطلقت الوزارة رؤيتها وتوجهاتها كوثيقة تجسّد رسالة الوزارة وطموحاتها، وتعكس أهدافها المتمثلة في: الثقافة كنمط حياة، والثقافة من أجل النمو الإقتصادي، والثقافة من أجل تعزيز مكانة المملكة الدولية.



# الثقافة في 2020

## نهضة مستمرة

### أبرز المحطات



عقد الاجتماع المشترك لوزراء الثقافة لأول مرة في تاريخ مجموعة العشرين.

انتخاب المملكة لعضوية لجنة التراث الثقافي غير المادي باليونسكو.



تسجيل حياكة السدو ضمن القائمة التمثيلية للتراث الثقافي غير المادي لدى اليونسكو.

دخول الأحساء موسوعة غينيس كأكبر واحة نخيل في العالم.



تأسيس 11 هيئة متخصصة لإدارة القطاع الثقافي السعودي.

تأسيس مجمع الملك سلمان العالمي للغة العربية.





تنظيم فعالية جداريات الخط العربي.

تنظيم معرض بعد حين الكعبي وتلاميذه.



اطلاق أول برنامج للإبتعاث الثقافي في تاريخ المملكة والذي يتيح فرص تعليمية نوعية للطلاب والطالبات السعوديين لدراسة التخصصات الثقافية.

تدشين مبادرة المسرح الوطني.



ماراثون القراءة.

مسابقة التأليف المسرحي.



مبادرة ترجم لإثراء المحتوى العربي.

اطلاق مبادرة تطوير المكتبات العامة في المملكة.





## جهود وأنشطة وزارة الثقافة

تتركز جهود وأنشطة وزارة الثقافة على 16 قطاعاً فرعياً



المتاحف

المسرح والفنون  
الأدائية



فنون العمارة  
والتصميم



الأفلام

فنون الطهي



الموسيقى

الكتب والنشر



اللغة والترجمة

التراث



المواقع التراثية  
والأثرية



المهرجانات  
والفعاليات الثقافية



التراث الطبيعي



الأزياء



الفنون البصرية



المكتبات



الأدب





## هيئة الأدب والنشر والترجمة

تقوم بمهام إدارة قطاعات الأدب والنشر والترجمة وتنظيمها بوصفها المرجع الرسمي لها في المملكة، والمساهمة في تحقيق تطلعات رؤية المملكة العربية السعودية 2030 والإستراتيجية الوطنية للثقافة التي تسعى لجعل الثقافة نمطاً لحياة الفرد، وتفعيل دورها في النمو الاقتصادي، وتمكينها من تعزيز مكانة المملكة الدولية.

ويكمن دور هيئة الأدب والنشر والترجمة في تنظيم القطاعات الثلاث وتطوير الإمكانيات وتحفيز الممارسين وخدمة المستفيدين منها، للإرتقاء بالنتاج الأدبي وصناعة النشر والنشاط الترجمي السعودي، وتحسين البيئة التشريعية والمُمكّنات الأساسية التي تنهض بمقومات الأدب والنشر والترجمة في المملكة العربية السعودية، وتشجيع الإستثمار في القطاعات الثلاث وتفعيل دور القطاع غير الربحي.



أعلنت هيئة الأدب والنشر والترجمة عن إقامة معرض الرياض الدولي للكتاب 2021، خلال المدة من 1-10 أكتوبر؛ وهناك تطور من الهيئة حيث تم إتاحة فرصة طلب الكتب إلكترونياً، من خلال المعرض الافتراضي الذي جهزته الهيئة بالتنسيق مع الناشرين، والذي تزامن مع انطلاقة المعرض الرسمية، وتهدف هذه الخدمة الجديدة المهتمين بالكتب ممن لم يتمكنوا من زيارة المعرض حضورياً.





## الأدب والنشر والترجمة وقائدها



إن الأدب بوصفه الصوت  
الأنقى لضمير الإنسان والمرأة  
الأصفي للجمال الكوني وبلورة  
الفضائل والمعارف والأخلاق  
والمثل والحكمة حاضر بقوة  
الفطرة في كل مجتمع إنساني،



**د. محمد حسن علوان**

والنشر بوصفه أحد أهم الأدوات التي نقلت البشرية من  
عهدٍ إلى عهد ووصلت العقول ببعضها فكرةً عبر الأقطار  
وعبر التاريخ هو صناعة ذات أدوار حتمية في أي نشاط  
معرفي، والترجمة بوصفها محور التبادل الحضاري والتعايش  
الإنساني وساقية التسامح والتفاهم والسلام هو الرافد  
الأساس لأي مسيرة حضارية. ولذلك نستشعر في هيئة  
الأدب والنشر الترجمة حجم المسؤولية ونبيل الغاية وأهمية



الدور المنوط بنا لأن نرتقي بهذه القطاعات الثلاث ارتقاءً يليق بالمكانة الرفيعة للمملكة العربية السعودية.

نطمح في هيئة الأدب والنشر والترجمة إلى تمكين هذه القطاعات الثلاث من لعب أدوارها المأمولة في تحقيق رؤية السعودية 2030 من خلال تطوير منظومات ثقافية ومهنية واقتصادية ودعمها ورعايتها وقيادتها لتمنح الأدباء والناشرين والمترجمين والمتلقين والمستثمرين فرصاً متجددة للنمو والارتقاء والإسهام المباشر في طموح الوطن وازدهار اقتصاده وحيوية مجتمعه. ونحن إذ نضطلع بهذه المهمة نستلهم إرادة خادم الحرمين الشريفين بأن تصبح بلادنا نموذجاً رائداً في العالم، ونستتير بتوجيهات سمو ولي عهده الأمين بأن تكون المملكة في مصاف الدول المتقدمة، ومن قيادة سمو وزير الثقافة التي تعتمد على النهج التشاركي مع المبدع السعودي بوصفه رأس مال الثقافة.





## معرض الرياض الدولي للكتاب 2021



أقامت هيئة الأدب والنشر والترجمة، إحدى الهيئات التابعة لوزارة الثقافة معرض الرياض الدولي للكتاب لأول مرة منذ نشأة الهيئة هذا العام 2021م، وقد يكون تطبيق كافة الإجراءات الاحترازية أحد التحديات والمميزات في ذات الوقت، كما احتضن المعرض في ذات الوقت مؤتمراً دولياً للناشرين يهدف إلى تعزيز التواصل بين دور النشر المحلية والعربية والعالمية، وتفعيل الشراكات بين المؤسسات والشركات ذات العلاقة كما يحتضن المعرض، عدداً من الندوات والأمسيات النوعية التي تثري برنامجه الثقافي الشامل. وهذه الدورة هي الأولى التي تنظمها وتشرف عليها هيئة الأدب والنشر والترجمة بعد نقل اختصاصات المعرض إليها.



ودشن وزير الثقافة السعودي الأمير بدر بن عبدالله بن فرحان آل سعود، مساء الخميس، فعاليات معرض الرياض الدولي للكتاب 2021 في واجهة الرياض، تحت رعاية خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز آل سعود ثم قام بجولة مع الحضور على أجنحة ومرافق المعرض،



وحضر حفل التدشين وزير الثقافة والسياحة والآثار في العراق، حسن ناظم، وسفير العراق لدى السعودية، عبدالستار هادي الجنابي، باعتبارهما ممثلين لجمهورية العراق التي تم اختيارها لتكون ضيف شرف دورة هذا العام من المعرض.

كما شهد الحفل حضوراً نوعياً من شخصيات وقيادات ثقافية سعودية وعربية ودولية، يتقدمهم الأمير تركي الفيصل، والأمير الشاعر عبدالرحمن بن مساعد بن عبدالعزيز آل سعود،



ومعالي المستشار تركي بن عبدالمحسن آل الشيخ،  
ومعالي الدكتور فهد السماري أمين دارة الملك  
عبدالعزیز، ومعالي الدكتورة إيناس عبدالدايم وزيرة  
الثقافة في مصر، ومحمد حسن علوان الرئيس التنفيذي  
لهيئة الأدب والنشر والترجمة، إلى جانب سفراء ووزراء  
ومسؤولين ثقافيين من دول صديقة.



ويُعد أكبر معرض للكتاب في تاريخ السعودية، وتشارك  
فيه أكثر من 1000 دار نشر تنتمي لـ30 دولة من مختلف  
قارات العالم وأقيم على مساحة تتجاوز 36 ألف متر مربع،  
ويضم مناطق مخصصة لأعمال الناشرين، وأخرى للعروض  
الحية لفنون الطهي، كما أقيمت عدد من ورش عمل،  
وجلسات حوارية وأمسيات شعرية وفنية، ومسرحيات  
أقيمت على ثلاثة مسارح خارجية في جامعة الأميرة نورة  
بنت عبد الرحمن ومسرح في مركز الملك فهد الثقافي  
إضافة إلى فعاليات نوعية تستهدف شرائح المجتمع كافة  
مثل عروض الطهي الحية، وفعاليات الأطفال وغيرها من  
الفعاليات المتنوعة.



# الفعاليات المصاحبة لمعرض الكتاب

وجود عدد من الفعاليات والبرامج الثقافية،  
التي تستهدف جميع شرائح المجتمع ومنها

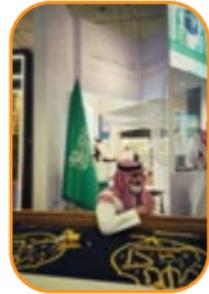
## جناح الطفل:

يهتم بثقافته ويساعد ويساهم في  
تطوير نمو الطفل.



## كسوة الكعبة:

مشاركة الزوار في حياكة كسوة  
الكعبة، وتوزيع ماء زمزم للزوار.



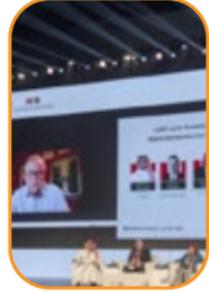
## الخط العربي:

إبراز فن الخط العربي ونشر ثقافة  
استخدامه.



## مؤتمر الناشرين الدولي:

تنظم على هامش المعرض مؤتمر الناشرين الدولي، وذلك يومي الرابع والخامس من أكتوبر، وهو أول مؤتمر من نوعه في السعودية. ويسعى هذا المؤتمر إلى إعادة صياغة مستقبل صناعة النشر عربياً، ويضم ورش عمل يقدمها كبار الناشرين في العالم، وقيادات صناعة الكتاب، وسط مشاركة فاعلة من اتحادات النشر العالمية. كما يُعدّ بمثابة نقطة الإنطلاق نحو تطوير وتعزيز قطاع النشر على المستويين المحلي والإقليمي لما يقدمه من فرصة مثالية لبناء وتعزيز العلاقات بين الناشرين على مختلف الصعد المحلية والعربية والدولية. ويتضمن جلسات حوارية ستتناول عملية نقل الحقوق والترجمة وفرصها.



## فعالية حديث الكتاب:

يستضيف المعرض أيضاً فعالية «حديث الكتاب» التي تقدم نخبة من المفكرين والمؤلفين والمشاهير المؤثرين، يتصدرهم الأمير تركي الفيصل، وجوردان بيلفورت، وكريس جاردن، للحديث عن تجاربهم الملهمة في الكتابة والتأليف.





تحفيزاً وتشجيعاً للمشاركين في معرض الرياض الدولي للكتاب نسخة 2021، تطلق هيئة جائزة معرض الكتاب 2021 بنسخة جديدة ومختلفة عن سابقتها من جوائز معرض الكتاب، حيث تستهدف دور النشر السعودية والعالمية المشاركة في المعرض وتهدف من تقديم الجوائز إلى تحفيز الجيل الصاعد والأجيال السابقة على المشاركة والتفاعل في المعرض واقتناء الكتب التي تثري ثقافتهم، وتعزز انتمائهم لهويتهم المحلية وتشجيع وتمكين الإبتكار في مجال النشر واستخدام التقنيات الجديدة، والوصول لكافة الشرائح المستهدفة لإصدارات الدور بطرق إلكترونية وذات طابع مستدام كما أن يكون معرض الرياض الدولي علامة فارقة في خارطة معارض الكتاب الدولية، ووجهة محفزة وبشكل دائم لكل دور النشر، وخلق تجربة نوعية ومميزة لدور النشر.



# أنواع الجوائز

## جائزة التميز بالنشر (مسار محلي ومسار عالمي):

تقدم الجائزة لداري نشر، واحدة محلية وأخرى عالمية، وذلك بحسب جودة الإصدارات السنوية في آخر خمس سنوات ومدى تنوعها وتخصصها بحسب المعايير التي تقررها اللجنة والدار التي تلتزم بالمعايير المهنية المتعارف عليها في مجال النشر والمستوى الفني للمطبوعات من ناحية السلامة اللغوية؛ التميّز في التصميم والإخراج وجودة الورق.

## جائزة التميز بالنشر فئة الطفل (مسار محلي ومسار عالمي):

تقدم الجائزة لداري نشر، واحدة محلية وأخرى عالمية، وتمنح للدار التي نشرت إصدارات لكافة الفئات العمرية لأدب الطفل واليا فعيين، ومدى ابتكارات الدار في مجال النشر للطفل والإبداع في طرح الإصدارات.

## جائزة النشر المتميز بالترجمة (مسار محلي ومسار عالمي):

تقدم الجائزة لداري نشر، واحدة محلية وأخرى عالمية، يكون اختيار دار النشر الفائزة حسب نسبة الكتب المترجمة للعربية من لغات عالمية (للمسار المحلي)، وجودة الإصدارات السنوية في آخر خمس سنوات ومدى تنوعها وتخصصها ولغاتها بحسب المعايير التي تقررها اللجنة (للمسار المحلي والعالمية).

# الركائز

جيل مُنتمي لهويته  
ومحب للقراءة

صناعة نشر متطورة

معرض كتاب جاذب  
ومحفز لدور نشر العالم

# خريطة معرض الرياض الدولي للكتاب 2021



# مفهوم وأهمية تجربة العميل

**تجربة العميل هي:** التفاعلات والتجارب التي يمتلكها العميل طوال رحلته من أول اتصال إلى أن يصبح عميلاً سعيداً مخلصاً، وتعد تجربة العميل جزءاً من إدارة علاقات خدمة العملاء، والسبب؟ هو أن العميل الذي يتمتع بتجربة إيجابية مع المنظمة من المتوقع أن يصبح عميلاً متكرراً ومخلصاً.

## أهمية تجربة العميل:

السمعة الجيدة هي الهدف الاسمي لكل منظمة سواءً كانت عامة أو خاصة ولا يتم ذلك إلا بتقديم خدمة مميزة أو منتج فريد.

لا يمكن التحقق من رضا العميل إلا بالعودة للعميل المستخدم لهذا المنتج أو الخدمة، لذا لا بد من قياس تجربة العميل للوصول إلى:

- قياس مدى رضا العميل عن الخدمات والمنتجات.
- قياس مستوى الأداء وتحديد المخاطر التي قد تواجه المنظمة.
- قياس أداء العاملين لدى المنظمة لتحسين أدائهم لضمان تقديم خدمة مميزة.
- بناء صورة ذهنية جديدة للمنظمة.





## تجربة زائر معرض الرياض الدولي للكتاب



من لحظة تفكير وتخطيط الزائر بزيارة المعرض والذهاب إليه واثناء مراحل رحلته داخل المعرض وتنقلاته إلى حين خروجه من المعرض وتحقيق التجربة السعيدة والمميزة؛ وتجربة العميل أمرًا بالغ الأهمية لتحقيق النمو المستدام لأي عمل، حيث أنها تعزز الولاء وتساعد في الاحتفاظ بالعملاء الحاليين حيث أن العميل هو محور الهدف الرئيسي من وجود المنظمات ولهذا السبب؛ من المهم جدًا تقديم تجربة عميل رائعة ومثالية كون العميل أهم مورد للمنظمة.



**رحلة العميل هي:** عبارة عن تمثيل مرئي للعملية التي يمر بها العميل، أو العميل المحتمل لتحقيق أهداف المنظمة، وبمساعدة خريطة رحلة العميل يمكن التعرف على دوافع العملاء واحتياجاتهم ونقاط ضعفهم.

مجرد فهم رحلة العميل لا يكفي عادة ومن الأفضل تصور ذلك في رسم تخطيطي يمكن الرجوع إليه عند التخطيط والتنفيذ.

### فوائد تخطيط رحلة العميل :

- تركيز المنظمة من منظور داخلي.
- إنشاء قاعدة عملاء مستهدفة جديدة.
- تنفيذ خدمة العملاء الإستباقية.
- إنشاء عقلية تركز على العملاء في جميع أنحاء المنظمة.
- تحسين معدل الإحتفاظ بالعملاء.



# رحلة زائر معرض الرياض الدولي للكتاب

من لحظة تفكير الزائر بزيارة المعرض.



دخول الزائر إلى منصات التواصل  
المجتمعي والبحث عن تفاصيل  
المعرض.



وصول ودخول الزائر إلى المعرض.



حصول الزائر على خريطة المعرض.



تجول الزائر في المعرض واقتناء  
الكتب.



خروج الزائر من المعرض وتحقيق  
التجربة السعيدة.



## مراحل رحلة زائر المعرض

### من لحظة تفكير الزائر بزيارة المعرض

العمل على الفكرة الإعلانية ليكون معرض الكتاب من أولويات الزوار وجذبهم له ويكون وجهتهم الأولى وخيارهم الأول وأن تكون الفكرة الإعلانية مرتبطة بالكتاب ومحفزة ومشجعة للزوار وللقارئ الشغوف والمهتم للإطلاع ولجميع الفئات العمرية علاوة على التسويق الإلكتروني.

### دخول الزائر إلى منصات التواصل المجتمعي والبحث عن تفاصيل المعرض

دخول الزائر إلى منصات التواصل المجتمعي وحسابات وزارة الثقافة أو هيئة الأدب والنشر والترجمة والبحث عن تفاصيل مكان إقامة المعرض والأوقات المتاحة للزيارة والإجراءات الإحترازية المتبعة.

## وصول ودخول الزائر إلى المعرض وتجوله في أرجاء المعرض

وصول الزائر إلى مقر المعرض وسهولة الإستفادة من خدمة مواقف السيارات واسترشاده بوجود العلامات الإرشادية الموضحة للطريق والتنظيم المساعد للزوار للوصول إلى وجهتهم الصحيحة والإستفادة من كافة المرافق المصاحبة للمعرض والحصول على الخريطة للوصول إلى الجناح المراد زيارته واقتناء الكتب المرغوب فيها وأيضا زيارة الفعاليات المقامة داخل المعرض والالتقاء بالمؤلفين.

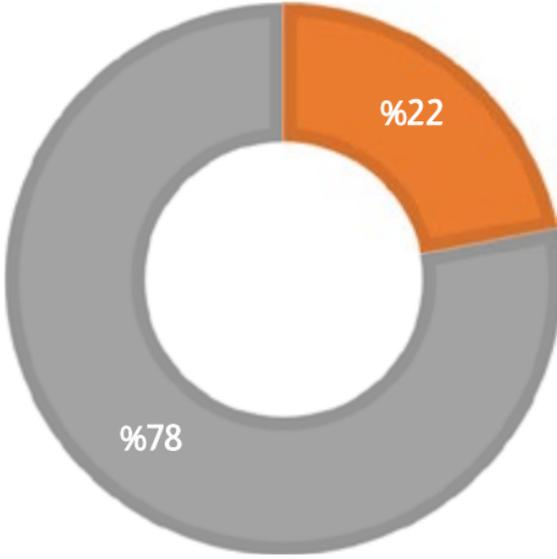


تم إجراء دراسة استطلاعية  
تناولت بعض المحاور وكانت  
النتائج وفق الآتي:



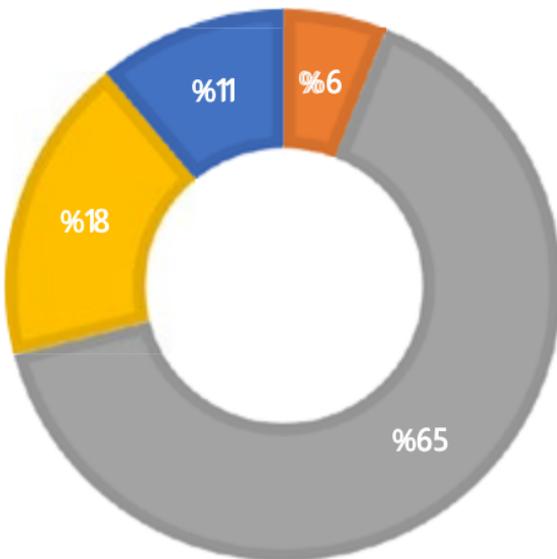
## الجنس

ذكر | أنثى



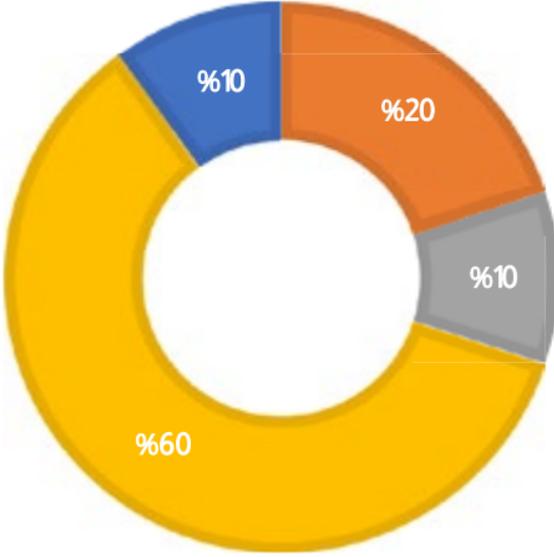
## العمر

أقل من 20 | 20-30 | 31-40 | 40 فأكثر



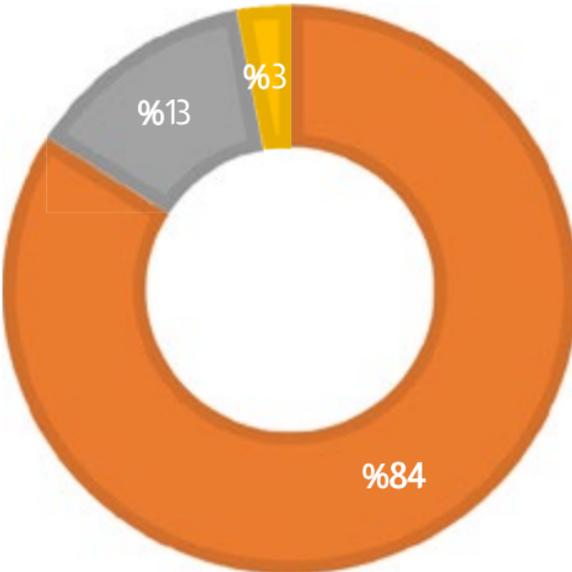
## التعليم

■ ثانوي فما دون ■ دبلوم ■ جامعي ■ مافوق الجامعي



## منطقة السكن

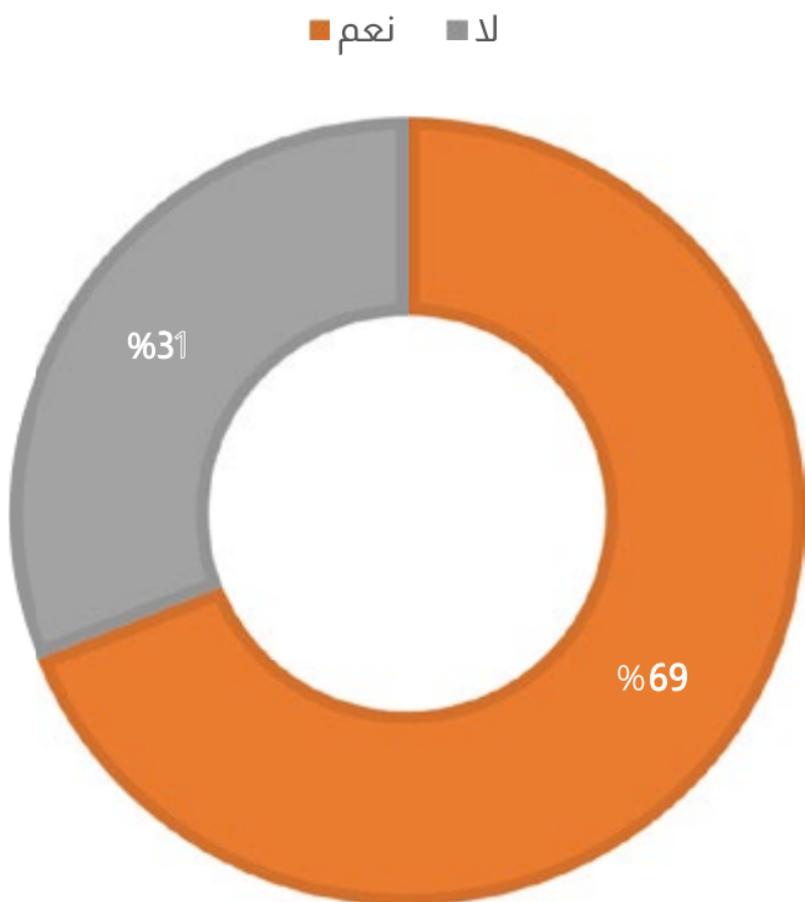
■ داخل الرياض ■ خارج المملكة ■ خارج الرياض



## الإعلان عن معرض الكتاب قبل افتتاحه بمدة كافية

69% من الزوار يجدون أنه تم الإعلان عن المعرض بشكل كافي حيث يمثلون النسبة الأكبر.

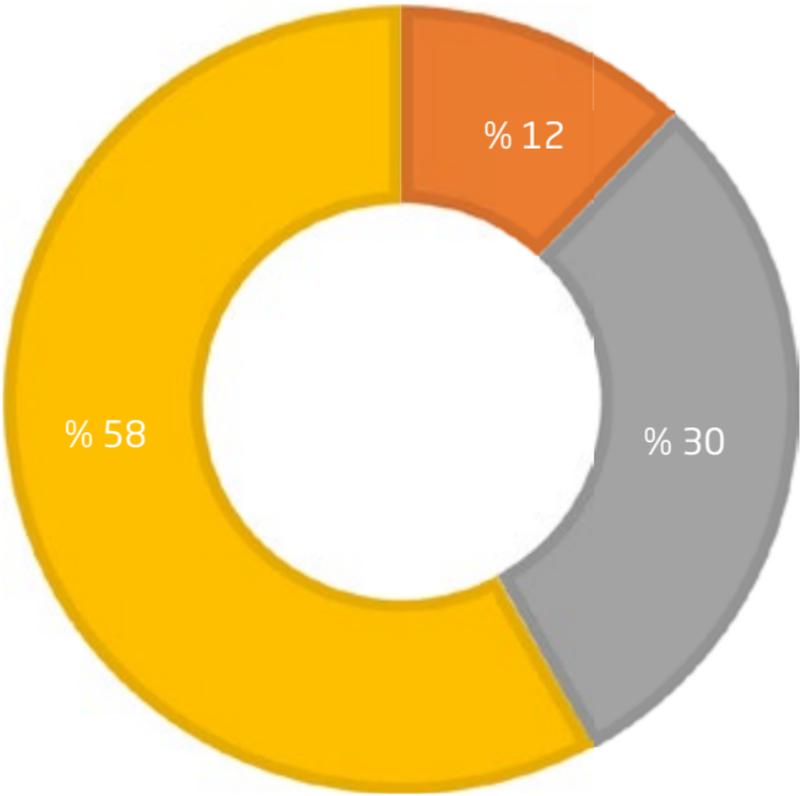
بالمقابل 31% يرون بأنه لم يكن الإعلان عن المعرض بشكل كافي بالنسبة لهم , كما هو موضح في الرسم البياني التالي:



## صعوبة في الوصول إلى موقع معرض الكتاب

يتضح أن 58% من الزوار واجهوا صعوبة في الوصول لموقع المعرض حيث يمثلون النسبة الأكبر، بينما 30% إلى حد ما واجهتهم صعوبات ، وبالمقابل نسبة قليلة لم تواجه صعوبة في ذلك.

■ غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق

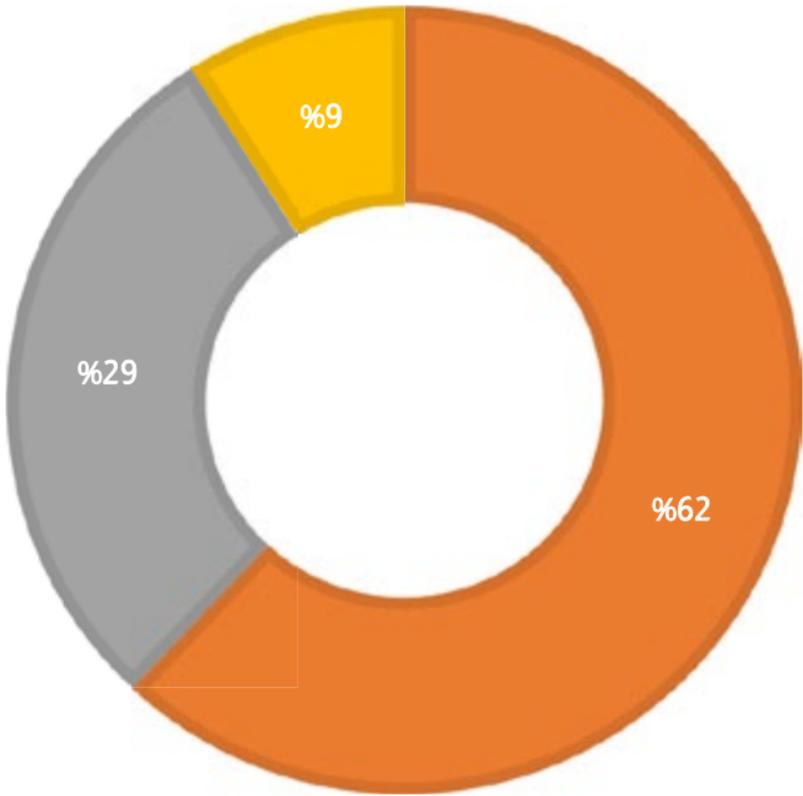


## الإرشادات والدليل واضحة في معرض الكتاب

62% من الزوار يجدون أن الإرشادات والدليل واضحة داخل معرض الكتاب ولم يواجهوا صعوبة في البحث عن الكتب التي يرغبون بشرائها.

بينما 29% من الزوار واجهوا بعض الصعوبات في ذلك كما في الرسم البياني.

■ غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق

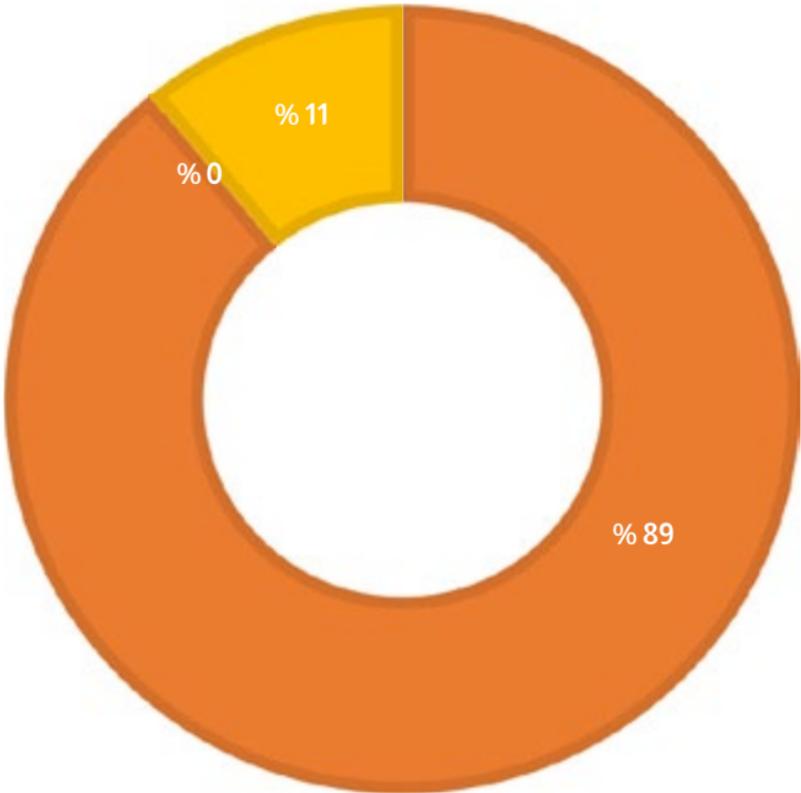


## تعاون فريق التنظيم مع الزوار في معرض الكتاب

وقد تميز تنظيم المعرض بجودة عالية من قبل المنظمين، حيث جاءت نسبة الرضا عن التنظيم عالية تجاوزت 89% .

إلا أنه تم رصد بعض الملاحظات من قبل الزوار وهي عدم تواجد تنظيم خارج المعرض في مواقف السيارات.

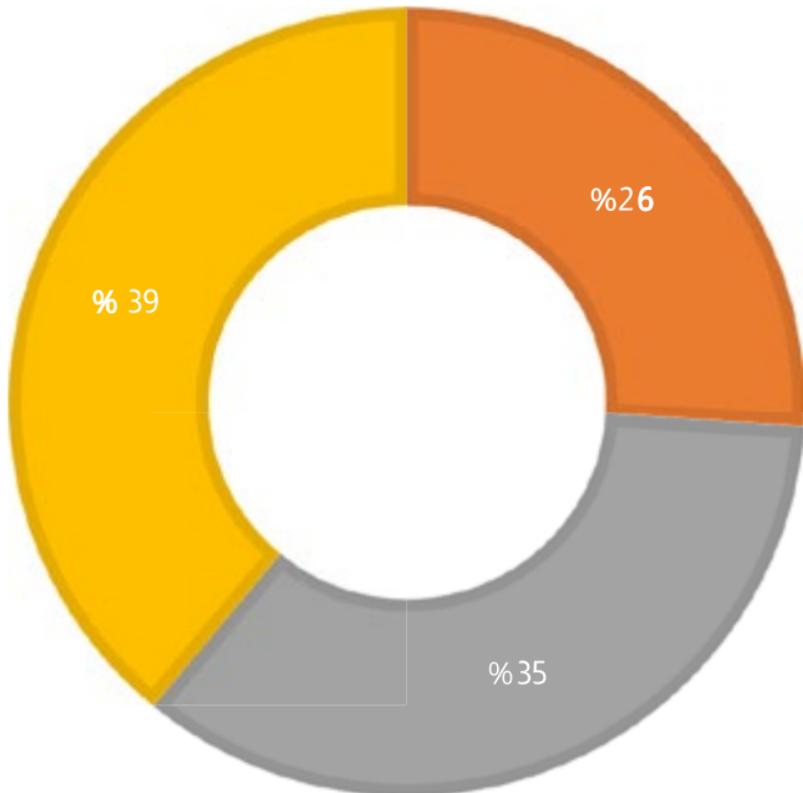
غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## وضوح أسعار الكتب في معرض الكتاب أثناء الشراء

نلاحظ أن الزوار يجدون بأن الأسعار لم تكن واضحة أو موجودة على الكتب حيث يمثلون 39% من العينة، وبفارق بسيط نجد أن 35% اتضح لهم أن بعض دور النشر كانت أسعارها واضحة باختلاف الدور الأخرى إلى حد ما، كما في الرسم البياني.

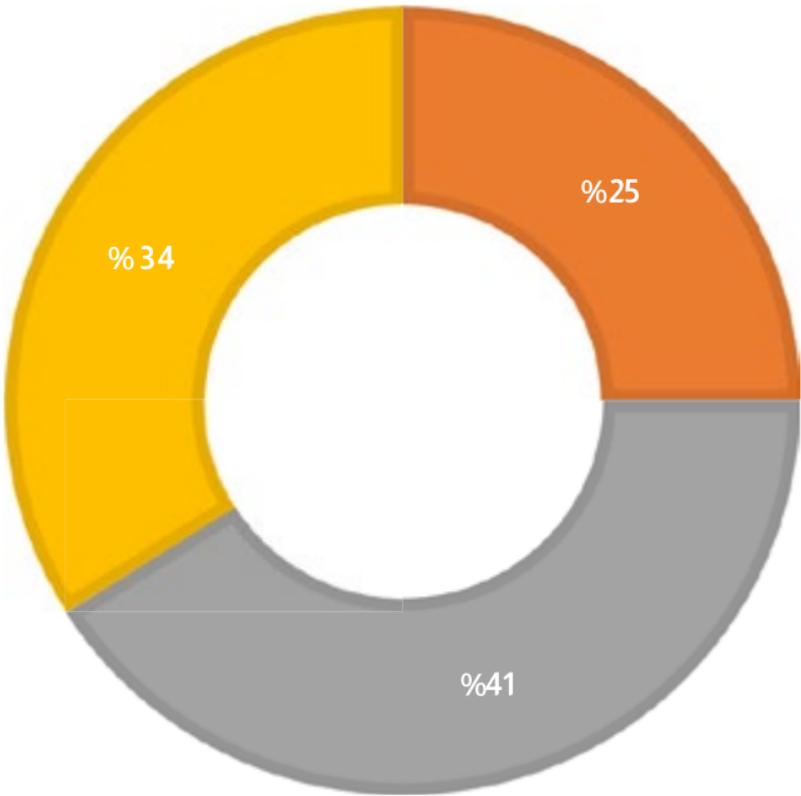
غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## اسعار الكتب في معرض الكتاب اختلفت اثناء الزيارات المتكررة في معرض الكتاب

كما نلاحظ %41 من الزوار لاحظوا أنه إلى حد ما اختلفت الأسعار خلال الزيارات في المقابل %34 لم يوافق على أنه هناك اختلاف في الأسعار بينما %25 يرى أن الأسعار اختلفت أثناء زيارته المتكررة لمعرض الكتاب.

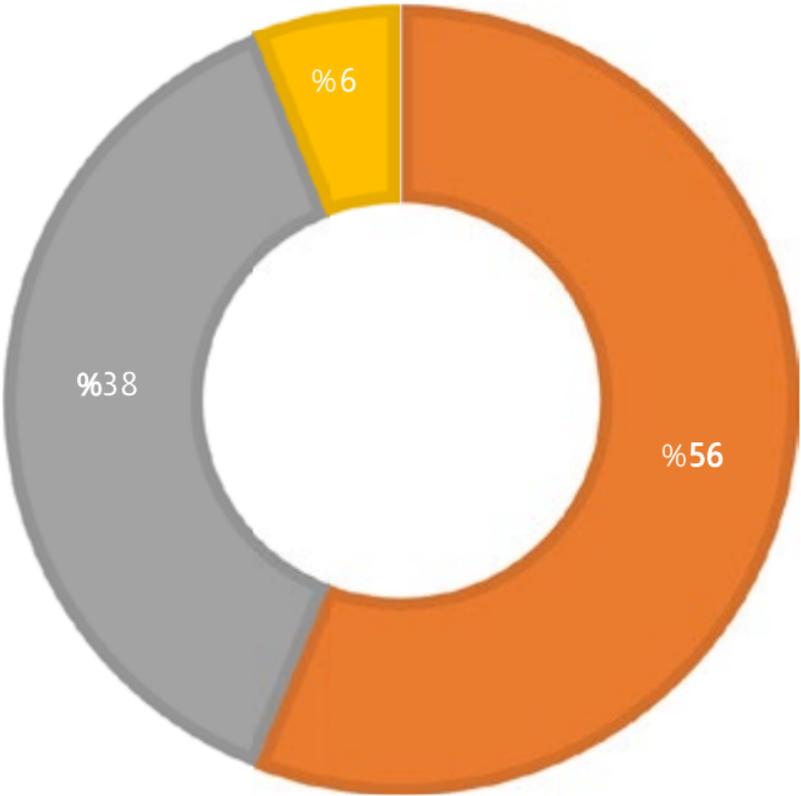
■ غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## الأجنحة في معرض الكتاب مرتبة بشكل يسهل الوصول إليها

يشكل 56% من زوار المعرض الذين يوافقون على أن ترتيب الأجنحة يسهل الوصول إليها حيث يمثلون النسبة الأكبر، بالمقابل 38% واجهوا بعض الصعوبات في الوصول لها.

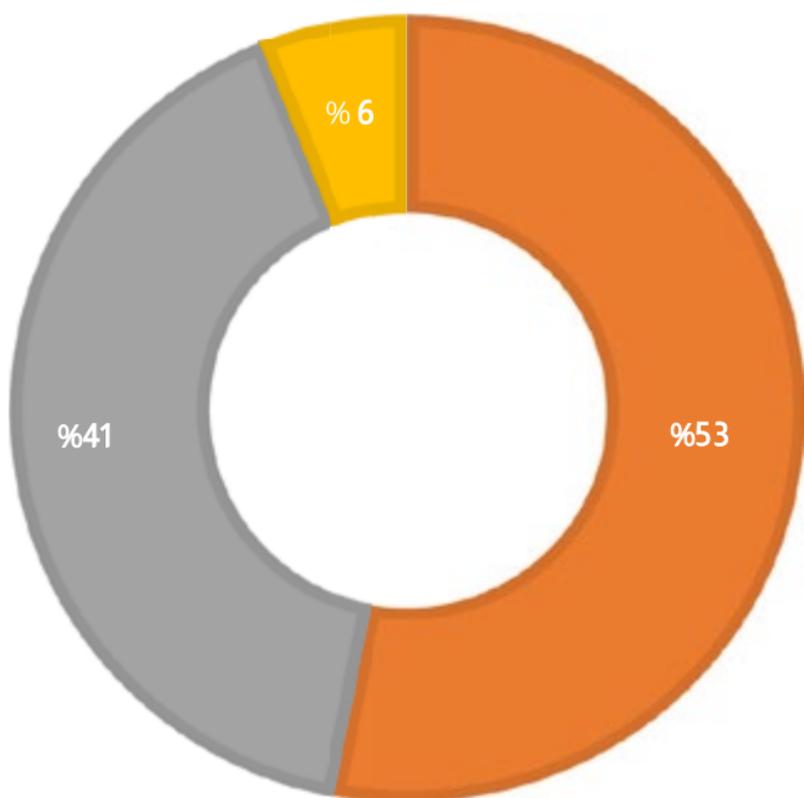
غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## توفر خدمات لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة

يتضح أن 53% من الزوار يوافقون على وجود خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة ولكن 41% إلى حد ما يرون أنه يوجد خدمات لكن يتطلعون أن يكون هناك تنظيم خاص بالفئة في الممرات أثناء الازدحام.

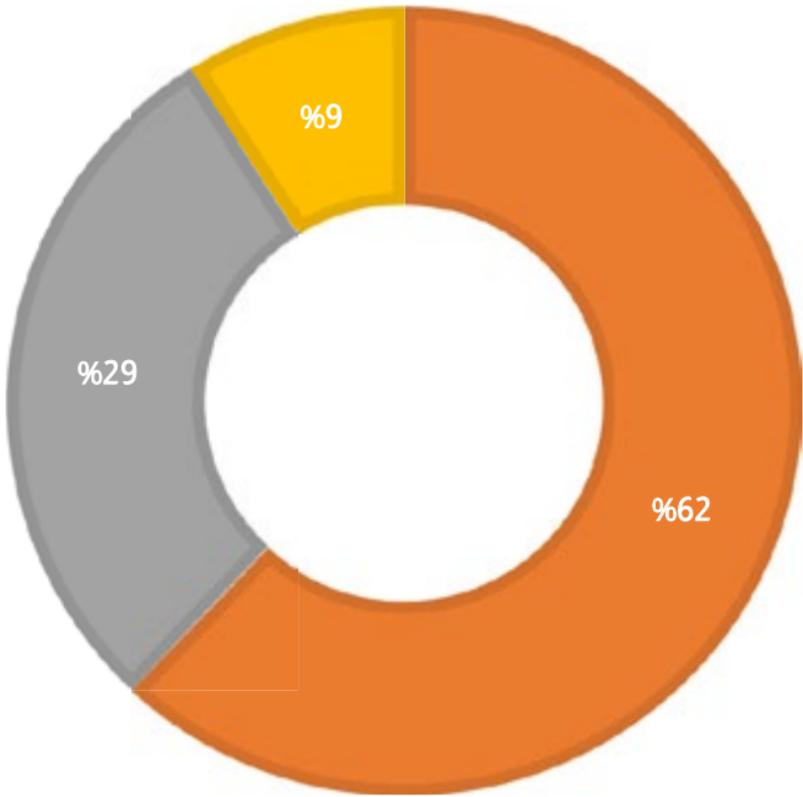
■ غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## تطور معرض الكتاب بشكل لهذا العام مقارنة بالأعوام السابقة

يرى 62% من الزوار أن هناك تطور واضح وملحوظ تشكر عليه الوزارة حيث يمثلون النسبة الأكبر بينما نجد أن 29% يرى إلى حد ما أن المعرض تطور ببعض الخدمات وليس جميعها.

غير موافق ■ إلى حد ما ■ موافق



## حسب نتائج الاستبيان



## الإيجابيات

1. سلاسة الدخول والتنظيم عند بوابة المعرض ووجود الدليل والإرشادات.
2. وضع خريطة للمعرض في كل ممر لسهولة البحث عن الكتب.
3. تعاون فريق التنظيم مع الزوار وتوفير خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة بشكل ملحوظ.
4. إنشاء متجر إلكتروني بشكل احترافي.
5. الإعلان عن افتتاح المعرض بشكل كافي وتطوير ملحوظ في المعرض مقارنة بالأعوام السابقة.

## السلبيات

1. أخذ المعرض شكل المستطيل مما سبب صعوبة في حركة الزوار داخله في الممرات وأبرز عدد من دور النشر بحكم موقعها وإغفال الدور الأخرى في الممرات الخلفية.
2. اختلاف الأسعار عند بعض الدور خلال تكرار الزيارة وكذلك ارتفاع نسبي للأسعار في الكتب في المعرض مقابل خارجها.
3. كثافة الحضور دون تذاكر استباقية أدت إلى الإزحام الشديد داخل المعرض وخارجه.
4. صعوبة الحركة المرورية للوصول للمعرض عند المداخل ومواقف السيارات.
5. ركن المؤلف السعودي لم يظهر بالمظهر المتوقع من المؤلفين السعوديين.





## التحديات

1. عدم وضوح في الوضع الصحي العام للزوار.
2. سريان العمل في سياسات فايروس كورونا.
3. ضخامة الحدث وحجم الاقبال الكبير كونه جاء بعد إيقاف للمعارض بسبب الجائحة.
4. عدم وجود وقت كافي للتجهيز لارتباط أرض المعرض بمعرض سابق للعطور.
5. تفعيل خدمة خاصة بمعرض الكتاب في مركز الاتصال والخدمات الإلكترونية.
6. كون وزارة الثقافة تنظم هذا المعرض لأول مره في تاريخها.



## التوصيات

1. الإعلان عن المعرض بوقت كافي ليتسنى لمن هم خارج الرياض الحضور والإعلان عبر طرق متنوعه وغير محصورة على مواقع التواصل الاجتماعي فقط.
2. اختيار موقع للمعرض يسهل الوصول له مع توفير عدد كافي من مواقف للسيارات بالحجم المتوقع.
3. ترتيب دور النشر بحسب المجال والاختصاص ووضع دور النشر المخصصة للإطفال في قسم خاص.
4. تحديد اسعار الكتب من قبل دور النشر واعتمادها في معرض الكتاب خلال فترة اقامته.
5. إضافة موقع معرض الكتاب في قوقل ماب.
6. وضع نظم التسجيل المبكر والتذاكر المسبق.



”وقل اعملوا فسيراً لئلا يهتكم الله ورسوله والمؤمنون“  
صدق الله العظيم.

الحمد لله له الشكر وله الحمد وله الثناء الحسن،  
نرجو أن نكون وفقنا في إعداد هذا التقرير داعين الله  
عز وجل أن يكون عند حسن الظن وينال الرضا بإذن الله  
تعالى كما تشكر وزارة الثقافة وهيئة الادب والنشر  
والترجمة الذين كانوا لهم الأثر في نفوس رواد المعرض  
وأسهموا في إنجاح المعرض لهذا العام كما عهدناهم  
دائماً وكل هذا تم بفضل من الله عز وجل ثم بفضل  
جهودهم وتوجيهاتهم.



مركز متخصص في تجربة العميل، متطلعة بشغف لتحسين تجارب عملاء شركائها، من خلال تقديم الدراسات والاستشارات وأبحاث السوق والتدريب في مجالات خدمة العملاء ومراكز الاتصال وقياس رضا العملاء.

### ● رؤيتنا:

الوصول لمكانة عالية في السوق بخلق الفرق لعملائنا وتحقيق الأرقام القياسية والجودة العالية مع الثقة الدائمة والفهم الواسع والاطلاع المستمر.

### ● رسالتنا:

تقديم خدمات متخصصة ومتميزة في مجال الأبحاث والدراسات وتقديم الاستشارات والتدريب والحلول للمنظمات الحكومية والقطاع الخاص في مجال تحسين تجربة العميل

### ● نفخر بتقديم:

خدماتنا في مجال تجربة العميل للمنظمات:

1. تأسيس وتشغيل إدارة تجربة العميل.
2. تقييم تجربة العميل ومستوى النضج.
3. تطوير منهجيات وأساليب تجربة العميل.
4. بناء وتنفيذ قياس تجربة العميل بكافة أدواتها.
5. تدريب الكوادر البشرية على تجربة العميل.





## فريق العمل

في الدوسري

وفاء القحطاني

غيداء الشبرمي

إشراف ومراجعة

الأستاذ/ عبدالعزيز منصور العصيمي



القرار الصحيح  
RIGHT DECISION





القرار الصحيح  
RIGHT DECISION



0551355222

© جميع الحقوق محفوظة لمؤسسة القرار الصحيح - RD

نوفمبر 2021