



غرفة الشرقية
ASHARQIA CHAMBER

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن. وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولينبغي على غرفة الشرقية مسؤولية في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو إلغائها من أي وقت مضى.

دور التجارة الالكترونية في دعم رواد الأعمال

قطاع الشؤون الاقتصادية
مركز المعلومات والدراسات
يناير 2017م



إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

الصفحة	الموضوع
3	مقدمة
4	الفصل الأول : أهمية التجارة الالكترونية لدعم منشآت القطاع الخاص
13	الفصل الثاني: أمن المعاملات الالكترونية
25	الفصل الثالث: إحصاءات حول دور التجارة الالكترونية في تسهيل التجارة إخلاء مسؤولية
43	الفصل الرابع : واقع التجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناء على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.
48	المراجع

مقدمة

عرفت المؤسسات التجارية في ظل الظروف الاقتصادية التي يمر بها العالم، وفي ظل انتشار شبكة الانترنت، حقبة جديدة تميزت فيها هذه المؤسسات في الدول المتقدمة بجودة الإنتاج وتعددده في جو تسوده المنافسة، وأصبحت هذه المؤسسات تبحث عن أسواق خارجية جديدة بشتى الطرق المتاحة لديها، وقد ساعدها في ذلك ظهور منظمة التجارة العالمية، بشعار العولمة. ومن هنا تركز اهتمام المؤسسات حول تنظيم وتصريف هذه المنتجات بالطرق الحديثة، عن طريق إدخال تكنولوجيات جديدة لتحقيق أكبر قدر من المبيعات وبأقل جهد وتكلفة ممكنة.

وهنا نجد أن استخدام المعلوماتية داخل المؤسسة هو النواة لإدارة المؤسسة والتي تشمل التنظيم والتنسيق والتوزيع والمراقبة، وبالتالي تتيح هذه الأداة الفرصة في إعادة النظر كليا

لمشاكل التنظيم والإدارة، وهي تساهم بقد كبير في التحكم وإدارة نظام المعلومات

بالمؤسسة، وهو الذي يقدم يد العون للمديرين في التحكم بين الخيارات المتعددة عند عملية

اتخاذ القرار، ومن هنا تصبح تقنية المعلومات أداة لينة للتحليل والتشخيص في إدارة

المؤسسة. إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني،

فيما يتعلق بالتزام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات

وعلی اعتبار أن التجارة الالكترونية هي أحد الثمار الرئيسية لتقنية المعلومات ، نجد أن تمكن

المؤسسة من هذه التجارة مرتبط كليا مع تطورها من ناحية التقنية المعلوماتية، وفي هذا

السياق، جاءت هذه الدراسة والتي تهدف إلى تسليط الضوء على مفهوم التجارة الالكترونية

ودورها في دعم رواد الأعمال ، ولتحقيق هدف الدراسة فقد تم تقسيمها إلى خمسة فصول

تناول الفصل الأول منها أهمية التجارة الالكترونية لدعم منشآت القطاع الخاص، فيما تناول

الفصل الثاني أمن التجارة الالكترونية . كما استعرض الفصل الثالث إحصاءات حول دور التجارة

الالكترونية في تسهيل التجارة الدولية، وفي الفصل الرابع تم البحث في واقع التجارة الالكترونية

في المملكة العربية السعودية. بينما في الفصل الخامس تم تقديم بعض آليات تعظيم استفادة

رواد الأعمال من البنية التحتية للتجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية.

الفصل الأول

أهمية التجارة الالكترونية لدعم منشآت القطاع الخاص

تمهيد

لقد شهدت شبكة الانترنت انتشاراً هائلاً ، مما جعل مفهوم التجارة الإلكترونية يشيع و يتوسع ليشمل عمليات أوسع من البيع و الشراء ، حيث أن الآفاق التي تفتحتها التجارة الإلكترونية أمام الشركات والمؤسسات والأفراد لا تتوقف عند حد معين والسبب من وراء ازدهارها هو اعتماد تلك المؤسسات على تكنولوجيا متطورة.

وهناك العديد من التعريفات منها البسيطة ومنها التقنية المعقدة، لكن بالرغم من هذا فإنه يجب أن ننظر إلى تعبير التجارة الإلكترونية من خلال تقسيمه إلى قسمين، يشير القسم الأول إلى التجارة ، وهي مصطلح يعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد في إطار نظم وقواعد متفق عليها. أما القسم الثاني: ينبغي أخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار كدراسة في طبيعة ما نصيبه من سمات وخصائص لتدقيق الباحثين طيفاً ببيانات المتاحات والمؤسسات والأفراد في إطار نظم وقواعد متفق عليها. أما القسم الثاني: ينبغي أخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار كدراسة في طبيعة ما نصيبه من سمات وخصائص لتدقيق الباحثين طيفاً ببيانات المتاحات والمؤسسات والأفراد في إطار نظم وقواعد متفق عليها. أما القسم الثاني: ينبغي أخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار كدراسة في طبيعة ما نصيبه من سمات وخصائص لتدقيق الباحثين طيفاً ببيانات المتاحات والمؤسسات والأفراد في إطار نظم وقواعد متفق عليها.

أولاً: أطراف التبادل الإلكتروني على شبكة الانترنت: (١) هناك العديد من الأطراف والمستخدمين للتجارة الالكترونية عند تطبيقها متمثلة بشكل التعاملات ومن اهم تلك التعاملات هي ما يلي:

1- التعاملات بين شركة وأخرى (BUSINESS TO BUSINESS B2B) (٢) : يتم هذا النوع من التعاملات ما بين المنشآت بعضها البعض اذ تقوم احدى المنشآت باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال للحصول على طلبات الشراء من المجهزين من الشركات الاخرى والقيام بعملية الدفع. ويعد هذا النوع من التعاملات من اقدم انواع التعاملات واكثرها شيوعاً. (٣)

2- التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والعملاء (BUSINESS TO CUSTOMER B2C) : يتم هذا النوع من التعاملات عن طريق استخدام شبكة الانترنت حيث ان هناك العديد من المواقع التجارية على هذه الشبكة والتي تعرض جميع انواع المنتجات والخدمات

¹ وزارة الصناعة والتجارة، التجارة الالكترونية قناة اليوم لاقتصاد المستقبل، مايو 2012م.

² Rania Nemat, Taking a Look at Different Types of E-Commerce, World Applied Programming Vol(1), June 2011

³ Randall D.Harris, B2B E-Commerce :Business Models and Revenue Generating Activities, California State University,2000.

للشركات والتي عن طريقها يستطيع العميل من القيام بعملية الشراء والدفع سواء باستخدام بطاقة الائتمان او الدفع النقدي عند التسليم او اي طريقة اخرى.⁽¹⁾

3- التعاملات بين الاجهزة الحكومية والمنشآت (GOVERNMENT TO BUSINESS)

(G2B): يتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الاجهزة الحكومية بعرض الرسوم والاجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الانترنت ومن خلالها تستطيع الشركات من الاطلاع عليها بصورة الكترونية. (٢)

4- التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والاجهزة الحكومية (BUSINESS TO GOVERNMENT B2G)

(GOVERNMENT B2G): ويتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الشركات باستعراض تفاصيل اعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية لها الكترونياً لتسهيل الاطلاع عليها من قبل الاجهزة الحكومية مثل هيئة الضرائب او قيام الشركات ببيع او تقديم الخدمات الى الاجهزة الحكومية .

5- التعاملات بين العملاء مع بعضهم (CUSTOMER TO CUSTOMER C2C):

يتم هذا النوع من التعاملات عندما يقوم احد الافراد ببيع سلعة او تقديم خدمة الى افراد اخرين ومن الامثلة على ذلك عندما يقوم شخص معين بوضع اعلانات في موقعة على الانترنت

من اجل بيع الاغراض الشخصية او تقديم الخبرات وكذلك المزادات التي توضع على

الانترنت. (3)

6- التعاملات بين العملاء ووحدة الاعمال (الشركات) (CUSTOMER TO BUSINESS)

(C2B): يتضمن هذا النوع من التعاملات الافراد الذين يبيعون المنتجات والخدمات

للشركات. (4)

لن كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه

الدراسة ثانياً مفهوم التجارة الالكترونية(٥)

تعد التجارة الالكترونية أحد ثمار الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم، كما تمثل واحداً من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي(٦) (Digital Economy) حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين التجارة الالكترونية (Electronic Commerce) وتقنية المعلومات

¹ Yaser Ahangari Nanehkaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volium2, April 2013.

² See: OECD, The Economic and Social Role of Internet Intermediaries, 2010.

³ Sami Makelainen, From b2b to C2C E-COMMERCE, University of Helsinki,2006.

⁴ هناك أيضاً : التعاملات بين الزبائن والاجهزة الحكومية (CUSTOMER TO GOVERNMENT C2G): بدأ هذا النوع من التعاملات يتوسع ويتطور في الفترة الاخيرة ويتضمن هذا النوع أنشطة عديدة مثل دفع الضرائب من قبل الافراد ورسوم المعاملات الكترونياً.

See: OECD, The Economic and Social Role of Internet Intermediaries, 2010.

⁵ Anjali Gupta, E-Commerce : Role of E-Commerce in Today's Business, International Journal of Computing and Corporate Research, Volume 4, 1 January 2014.

⁶ الاقتصاد الرقمي: هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصادا ، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية، والمنتجات الرقمية.

Information Technology (IT) والتي باتت تؤثر بلا شك على مختلف الأنشطة الاقتصادية، نظراً لما تمثله من استثمار في الطاقات الذهنية والقدرات الفكرية للعنصر البشري، وقد تعددت وجهات نظر الباحثين الذين تناولوا مفهوم التجارة الالكترونية، فمنهم من يرى أنها عمليات بيع وشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كما يرى البعض أنها عمليات استخدام الشبكة الالكترونية في المجال التجاري والتي تتيح للمستهلك أن يعقد العديد من صفقات البيع والشراء بأسلوب سريع وسهل^(١) وتعرفها منظمة التجارة العالمية بأنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكة الانترنت، كما أشار البعض بأن التجارة الالكترونية تطلق على مجمل الخدمات التجارية التي تعتمد على الوسائل الالكترونية كالتبادل الالكتروني للبيانات والتحويلات الالكترونية للأموال والبريد الالكتروني والنشرات الالكترونية وغيرها من الخدمات التي تتعامل بها المؤسسات والشركات.^(٢)

ومن وجهة نظر عالم الاتصالات فأنها وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر الوسائل التقنية الحديثة، أما من وجهة نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة.

وعلى ضوء ما سبق، نجد بأن التجارة الالكترونية هي نوع من التعامل التجاري يتضمن شراء وبيع السلع والخدمات وتبادل البيانات والمعلومات والخبرات عبر الوسائل الالكترونية المتقدمة بين الأطراف المعنية حيث أن حركات البيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات تتيح الدعم وتوليد العوائد من خلال عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات، أي أن التجارة الالكترونية تتيح عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء. وفي هذا السياق يمكن تشبيه التجارة الالكترونية بسوق الكتروني⁽³⁾ يتواصل فيه البائعون (موردون أو شركات والوسطاء-السماسرة- والمشترون) وتقدم فيه المنتجات عبر شبكة الانترنت فالمشاركين في الاسواق الالكترونية من باعه ومشتريين وسماسرة ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادراً ما يعرفون البضائع والخدمات عبر الانترنت وأجراء البيع بالوصف عبر مواقع الشبكة العالمية مع إجراء بعضهم البعض، وفي الواقع التطبيقي فإن التجارة الالكترونية تتخذ أنماط عديدة كعرض عمليات الدفع النقدي بالبطاقات المالية أو غيرها من وسائل الدفع، وأنشاء متاجر افتراضية أو محال بيع على الانترنت، والقيام

¹ الهام محمد الصحابي عبدالغفار " المعالجة الضريبية للصفقات التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية المشكلات ومقترحات

العلاج"، جامعة عين شمس تجارة المحاسبة والمراجعة ، ماجستير، 2004.

² خالد بن محمود الجهني، التجارة الالكترونية في ميزان الشريعة الإسلامية، 1430 هـ.

³ المصدر السابق.

بأنشطة التوريد والتوزيع والوكالة التجارية عبر الانترنت وممارسة الخدمات المالية وخدمات النقل والشحن وغيرها عبر الانترنت.⁽¹⁾
وتنقسم تطبيقات التجارة الالكترونية الى ثلاثة أجزاء:-

- شراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالسوق الالكتروني.⁽²⁾
- تسهيل وتيسير تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الاجزاء المختلفة لشركة واحدة.
- توفير خدمة العملاء.

ثالثاً: خصائص التجارة الالكترونية⁽³⁾

ينبغي التمييز بين التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية (E-Business) فالأخيرة هي أوسع نطاق وأشمل من التجارة الالكترونية، وتقوم على فكرة أتمتة الأداء وتحول أنماط العمل في مختلف الأنشطة الادارية والانتاجية والمالية والخدمية في المنشأة. ويدخل ضمن هذا المفهوم المصنع الالكتروني المؤتمت والبنك الالكتروني وشركة التأمين الالكترونية والحكومة الالكترونية. في

حين أن التجارة الالكترونية نشاط تجاري يتم خلالها بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية. أن هذا التغير في نظام أعمال المؤسسات كنتاج طبيعي للتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كان السبب وراء نشوء وتطور التجارة الالكترونية. هذا وتنقسم التجارة الالكترونية بالعديد من الخصائص التي تميزها عن التجارة التقليدية والتي تتمثل بالاتي:-

1- عدم وجود مكان جغرافي محدد يلتقي فيه البائعون والمشترون، وإنما يتم التلاقي عبر شبكة الانترنت، أي أن السوق أو مركز التجارة ليس بنايه أو ما شابه بل هو محل شبكي يحوي تعاملات تجارية، وأن طرفي العملية التجارية نادراً ما يعرفون بعضهم البعض وتتم عمليات التبادل دونما حاجة حتى أن يرى أحدهم الآخر.

2- أن عملية التبادل التجاري الالكتروني تتم بأعلى درجة من الكفاءة وبأكثر فعالية وبأقل تكلفة ممكنة، كونها تعتمد التبادل الالكتروني للبيانات Electronic Data Interchange (EDT) والمستندات كإرسال الحوالات المالية والقوانين والكمبيالات والنظم المعلوماتية الأخرى.

3- أن التجارة الالكترونية تساعد على أنجاز العديد من الصفقات والمعاملات بسهولة ويسر ودون أن يتطلب ذلك انتقال البائع أو المشتري الى حيثما تعرض هذه المنتجات والخدمات.

¹ Anjali Gupta, E-Commerce : Role of E-Commerce in Today's Business, International Journal of Computing and Corporate Research, Volume 4, 1 January 2014.

² Ibid.

³ Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP, 2003.

4- تمتاز التجارة الالكترونية بإمكانية مطلقة في عرض منتجاتها من السلع والخدمات على المستهلكين في وقت واحد وعلى مدار الساعة في اليوم الواحد، مما يساهم في تحقيق أقصى فائدة ممكنة لكل من المنتجين أو المستهلكين.^(١)

5- تشكل التجارة الالكترونية عاملاً محفزاً للشركات المتعاملة معها كي تطور خدماتها التجارية بشكل مستمر، فالمنافسة هنا تتخذ أعلى أشكالها، ذلك أن الشركة مع زيادة الاسواق المتاحة أمامها يزداد عدد منافسيها في الوقت نفسه وهي مضطرة لمواجهة المنافسة في الاسواق العظيمة من يساعد على تطوير القدرات التنافسية.

ونشير هنا أن طرق الاتصال في التجارة الإلكترونية تختلف عن نظيرتها التقليدية، والجدول رقم (1-1) يبين الفرق بين الطرق التقليدية والحديثة في بعض خطوات شراء المنتج.

جدول (1-1)

الطرق التقليدية والحديثة لبعض خطوات شراء منتج

خطوات حلقة البيع	التجارة التقليدية	التجارة الالكترونية
البحث عن المعلومات حول المنتج	المجلات، الكatalogات	صفحة الويب
طلب السلعة	رسالة بريدية ، ملأ استمارة	بريد الكتروني
الرد على الطلب	رسالة بريدية، استمارة قوائم بالسلع	بريد الكتروني
مراقبة السعر	كتالوج ورقية	كتالوج على الويب
تحرير الطلبية	استمارة مطبوعة	بريد الكتروني
إرسال/استقبال الطلبية	فاكس، برقية (مراسلة)	بريد الكتروني
متابعة المخزون	استمارة مطبوعة ، هاتف، فاكس	قاعدة بيانات /صفحة على الويب
تحرير الفاتورة	استمارة مطبوعة	قاعدة بيانات الكترونية
تأكيد وصول السلعة	استمارة مطبوعة	بريد الكتروني

رابعاً: أهمية التجارة الإلكترونية للمنشآت التجارية^(٢)

1- فوائد التجارة الالكترونية للمنشآت التجارية

- **تقليص التكاليف:**^(١) يتحقق ذلك من خلال تقليل الحاجة للاستفسارات المتعلقة بالمبيعات والتسويق التي ترد وتعالج من خلال الهاتف، بالإضافة إلى تقليل الحاجة لطباعة

¹ Yaser Ahangari Nanekaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volium2, April 2013.

² Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

وتوزيع مواد الاتصالات التسويقية، حيث تتم هذه العملية من خلال الموقع الشبكي بدلا من وسائل الاتصالات التقليدية.

- **القدرة:** توفر الانترنت فرص جديدة للسلع والخدمات الجديدة وأيضا لاستغلال الأسواق الجديدة.
- **الميزة التنافسية:** عندما تكون المنشأة قادرة على تقييم قدرات جديدة أمام منافسيها، فإنها في هذه الحالة تحقق ميزة لحين امتلاك المنافسين لنفس قدرات المنشأة.
- **تحسين خدمة العميل:** توفر الانترنت مجالات أفضل وفرص ذهبية للعملاء للتفاعل مع المنشأة بشكل مباشر وفعال، كما تستفيد المنشأة من قواعد البيانات الخاصة بالعملاء للتواصل مع هؤلاء وتلبية حاجاتهم بالشكل الأمثل، الأمر الذي ينعكس إيجابياً على مستويات الرضا لديهم.
- **المتابعة:** توفر الانترنت وشبكات الانترنت أفضل في البحوث التسويقية فمن خلالها يمكن متابعة ودراسة سلوك العميل وكيفية قيام العاملين بتقديم للعملاء.

إخلاء مسؤولية خامساً: المشكلات التي تواجه المنشآت التجارية التي تتعامل مع التجارة الالكترونية^(٢)

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من جهة المعلوماتية والإحصائية في المنطقة الشرقية. إن الشركات الإلكترونية تستخدم تكتيكات وقدرات أخذ المشورة المعلومات الرقمية القائمة على التكلفة الصفرية (أو أقرب إلى ذلك) في إعادة في الدراسة كاملة. المنتجات المعلوماتية الرقمية وبالتالي التوسع في النسخ كوسيلة في الترويج فيما يتعلق بالتجارة الإلكترونية أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤولية الباحث، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية مشورة أو قرار مباشر غير مشورة أو غير مستشارة أو غير مستشارة أو غير مستشارة هذه الدراسة ويحق القفز على حقوق الملكية في البراءة وحقوق النشر والتعرض لخطر الانتهاكات والقرصنة.^(٣)

2- **تهديد أنظمة أمان المنشأة:** (E) من بين التهديدات الخطيرة التي تواجه المنشأة هي محاولة المخترقين التسلسل إلى قواعد معلومات هذه الشركة والعبث بمواردها (كما في شركة الأموال والمصارف). ويقوم غير المرخص لهم باختراق النظم الإلكترونية للمنشأة الإلكترونية بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، كما قد

¹ Yaser Ahangari Nanekaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volume 2, April 2013.

² Yaser Ahangari Nanekaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volium2, April 2013.

³ Alic Phiri Shemi, Factors Affecting E-commerce Adoption in Small and Medium Enterprises: An Interpretive Study of Botswana, University of Salford, 2012.

⁴ Yaser Ahangari Nanekaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volume2, April 2013.

يقومون بزرع الفيروسات مما قد يهدد بوقف البرمجيات الأساسية التي تسمح للمنشأة بالاتصال بعملائها والمتعاملين معهم، مما قد ينعكس سلباً على القدرات الجوهرية للمنشأة.

3- عدم جدية المعاملات: تتم التعاملات في التجارة الإلكترونية بين أطراف لا يعرفون بعضهم البعض، دون الحاجة إلى اتصال مباشر بينهم، وهو ما يخلق احتمال عدم جدية هذه التعاملات من حيث بث معلومات غير صحيحة من طرف البائع أو العميل، فالتعاملات ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها بين الأطراف دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية الأطراف. فقد يحصل العميل على سلع أو خدمة غير مطابقة لتوقعاته أو مخالفة للمواصفات المعلن عنه من خلال الموقع الإلكتروني، كما قد لا تصل السلعة في الوقت المحدد، من جهة أخرى قد يتعرض البائع لعمليات نصب منظمة من قبل عملائه الذين يعطون معلومات غير صحيحة، وبالتالي يوافق هذا (البائع على القيام بالعمل التجاري لصالحهم بمبالغ كبيرة على أساس تلك المعلومات الخاطئة.

4- الأمن والخصوصية: (1) من بين المواضيع التي تتركز عليها التجارة الإلكترونية هي

المشكلة المتعلقة بأمن تحويل المستندات والأموال والخوف من التعرض لخطر القرصنة والتجسس، وتظهر هذه المشاكل خاصة في مجال التعامل (B2C) حيث يكون من الصعب إقناع المستهلك بالتحول من التجارة التقليدية إلى التجارة الإلكترونية، وبأن التعاملات التي تتم على الشبكة. وكذلك الخصوصية مأمونة إلى حد كبير، وبأنه لن يتعرض لعمليات غش وخداع على شبكة الانترنت. ومن المشكلات التي يمكن أن يتعرض إليها المتعاملون هي:-

- سرقة وتزيف بطاقات الائتمان.
- حدوث تزوير بالبيانات أو تلاعب بالفواتير والمستندات الالكترونية.
- صعوبة التحقق من هوية المتعاملين في التجارة الالكترونية.

5- الضغوطات على المنشأة (2)

- المنافسة القوية: فالتجارة الالكترونية أعطت لعدد كبير جداً من الشركات على اختلاف أحجامها، حتى الصغيرة منها إمكانية المنافسة على نطاق عالمي، مما يشكل تهديداً كبيراً للمنشأة.

¹ Yaser Ahangari Nanekaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Scientific & Technology Research Volume2, April 2013.

² Alic Phiri Shemi, Factors Affecting E-commerce Adoption in Small and Medium Enterprises: An Interpretive Study of Bostwana, University of Salford, 2012.

- **ضغط التكلفة:** إن رغبة المؤسسات في ضمان الاستمرار ضمن المجتمع الالكتروني، يفرض عليها ضرورة تقليل أسعارها وتخفيض تكاليفها وتحسين أدائها.
- **التغيرات المستمرة في السوق العالمي:** تواجه الشركات تغيرات مستمرة وسريعة تفرضها الدول لجعل شركائها أكثر تنافسية.
- **الضغط التكنولوجي:** إن التغيرات المتسارعة في الاتصالات وتكنولوجيا الإعلام، فرض عدة ضغوط على قطاع الأعمال الالكترونية، المجبرة على مواكبة هذه التحولات التكنولوجية.
- **العملاء:** الذين يطلبون المزيد وعلى المنشآت تقديم المزيد من الخدمات والمنتجات من أجل إرضائهم.
- **خطر المنافسة العالمية في السوق المحلي:** لقد أزالَت التجارة الإلكترونية الحدود والقيود الجغرافية أمام مختلف الأعمال، وبالتالي تحولت المنافسة إلى المستوى العالمي ووضعت المنشآت أمام تحديات الجودة العالمية والسعر المنافس، فالمستهلك يستطيع المقارنة بين مختلف العروض المقدمة (أي انحياز التبادلات لصالح المشتري على حساب البائع)، مما يجعل المنشآت تعاني من مشكلة عدم القدرة على تحقيق أرباح كافية من الجوانب المادية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالبحر أو الكم أو الدقة أو الموثوقية أو الأهمية أو غيرها من المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار تتخذ التجارة الالكترونية من أن تنمو وتتطور ينبغي توفر عدة مقومات أساسية تساهم جميعها في خلق بيئة مناسبة، وتساعد على تحقيق الفوائد المرجوة منها. ومن تلك المقومات:-
- **البنية التحتية:** توافر بنية تحتيه تتمثل بالاتصالات ونشر شبكة الانترنت على نطاق واسع بحيث يمكنها النفاذ لأوسع شريحة من المجتمع وبأسعار تنافسية.^(١)
- **وعي المجتمع:** نشر الوعي العلمي والثقافي والقضاء على الأمية المعلوماتية لدى أفراد المجتمع يساهم في إصدار التشريعات المناسبة والمعالجات القانونية لتوفير الحماية والثقة للمتعاملين في هذا الحقل، الامر الذي سيساعد على تقليل عمليات النصب والاحتيال وكذلك يساهم في ثقة المواطن في عمليات البيع والشراء.
- **تطور الخدمات المالية:** وجود بنية تحتيه كافية للخدمات المالية لاسيما في مجال التعامل المالي المصرفي وتمكينه من دعم عمليات التجارة الالكترونية والتوسع في نظم

¹ Alic Phiri Shemi, Factors Affecting E-commerce Adoption in Small and Medium Enterprises: An Interpretive Study of Bostwana, University of Salford, 2012.

² Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

الدفع الإلكتروني لاسيما بطاقات الائتمان وتيسير أبرام معاملات ماليه مأمونه على الشبكة.⁽¹⁾

- **التشريعات والأنظمة للتجارة الإلكترونية:** تتمثل في الإطار القانوني الذي يضمن استمرار التجارة الإلكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها وإيجاد الأدوات القانونية التي تتناسب، و التعاملات الإلكترونية مثل وسائل التعاقد عبر شبكة الانترنت أو البريد الإلكتروني والشروط اللازمة لذلك و فض النزاعات التجارية الالكترونية سواء كانت في داخل المجتمع أم كانت بين أطراف دول مختلفة.⁽²⁾
- **توفر الكوادر البشرية:** ⁽³⁾ و يمثل هذا الجانب أحد مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصين في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصال و الانترنت و البرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الانترنت.

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن. وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة. إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني. فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات. ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

¹ Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

² Ibid.

³ Alic Phiri Shemi, Factors Affecting E-commerce Adoption in Small and Medium Enterprises: An Interpretive Study of Bostwana, University of Salford, 2012.

الفصل الثاني

أمن المعاملات التجارية الإلكترونية

تمهيد

إن التجارة الإلكترونية مثلها مثل التجارة العادية تسير وفق آليات وضوابط لتحقيق تبادل إلكتروني متوازن وضمن حقوق كل من البائع والمشتري، فالبائع يستعمل وسائل وآليات الترويج من أجل تحقيق حجم أكبر من المبيعات والأرباح، كما أن المشتري يجب عليه التسديد مقابل استلام البضائع باستعمال أدوات دفع حديثة تتماشى مع عصر الانترنت والتعاملات الرقمية. إلا أن من نتائج التعاملات عبر الانترنت ظهور وسائل غش واحتيال تتجاوز حدود الدول، وتعرض المعلومات التي يتم التعامل بها عبر الشبكة إلى التصنت والتخريب، إلا أنه بفضل التكنولوجيا الحديثة تم تطوير مجموعة من البرامج والتقنيات التي تساهم في التخلص من مشكلة سرية وأمن المعاملات الإلكترونية وتزيد الثقة بهذه الطرق الجديدة وتشجع الناس على التعاملات التجارية عبر الانترنت.^(١)

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشريعة للاجابة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ هذه الدراسة بعين الاعتبار عند اتخاذ أي قرار. وأما دور البنوك الإلكترونية في تنشيط التجارة الإلكترونية كسائر القطاعات شهد قطاع البنوك في الفترة الأخيرة بعض التحولات من خلال توظيف التقنيات الحديثة واستخدام الشبكة العالمية لأتمتة أعمالها بالكامل والتوجه إلى ما يعرف بالبنوك الإلكترونية، وهناك العديد من المصطلحات التي تستخدم للإشارة إلى هذه البنوك، من بينها البنوك الافتراضية، بنوك الانترنت، البنك المنزلي، بنك الويب، البنك على الخط On-Line^(٢). ويمكننا تعريف البنوك الإلكترونية أنها "منافذ إلكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف [24 ساعة] وبدون عمالة بشرية"، حيث أن البنوك الإلكترونية هي البنوك التي قامت بإنشاء مواقع لها على شبكة الشبكات، ليس بغرض الإعلان عنها وإنما لإيجاد الطرق التي تمكنها من تقديم الخدمات المصرفية لمتعاملاتها بدل إجراء لقاء مباشر لإتمام المعاملة. وفي هذا السياق، فإن البنوك الإلكترونية تفتح المجال أمام المتعاملين لإنجاز كافة العمليات المصرفية المتكاملة في أي وقت ومن أي مكان، وفي أقصر وقت ممكن. وتلعب البنوك الإلكترونية دوراً جوهرياً في تسهيل معاملات التجارة الإلكترونية من خلال توفيرها للوسائل اللازمة لتسوية المدفوعات بين الطرفين، فلكي تتم أي صفقة إلكترونية لابد من امتلاك كل من البائع والمشتري لحساب في أحد البنوك، حيث أن عملية الدفع والقبض تكون بين بنك المصدر (المشتري) وبنك المستفيد (البائع).

وتوفر البنوك الإلكترونية العديد من الخدمات من بينها:-^(٣)

¹ فاروق سيد حسين، التجارة الإلكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

² بريش عبدالقادر وزيدان محمد، دور التجارة الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية، جامعة حسينية بن بوعبي بالشلف

³ المصدر السابق.

- **خدمة معرفة الرصيد:** هي أبسط الخدمات التي توفرها المصارف من خلال دخول المستخدم إلى حسابه المصرفي عن طريق كلمة مرور خاصة يزوده المصرف بها.
- **خدمة سداد المدفوعات والفواتير نيابة عن المتعامل:** حيث تفتح المؤسسات المعنية بفواتير الماء، الكهرباء والهاتف حسابات لدى البنك، يقوم المتعاملين بإيداع قيمة الفواتير فيها.
- **خدمة البطاقات الائتمانية:** حيث تقوم البنوك بمنح بطاقات بنكية للمتعاملين لتسوية مدفوعاتهم، بعد أن تتعرف على ظروفهم وتؤكد من قدرتهم على تغطية الائتمان في الوقت المحدد، ويتم ذلك مقابل رسم شهري.
- **خدمة التحويل الإلكتروني للأموال:** حيث تهدف هذه الخدمة إلى تسهيل وتسريع المدفوعات عبر العالم من خلال شبكة تضم عددا كبيرا من المصارف المسؤولة عن تداول الأموال.
- **خدمة أجهزة الصراف الآلي:** وتمكن هذه الخدمة المتعاملين من القيام بمختلف عمليات السحب والإيداع من وحدات حاسوب طرفية منتشرة في أماكن متعددة، وهذا بعد إدخال بطاقة خاصة ورقم خاص بالعمل.

إخلاء مسؤولية
أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية بإمارة ما تضمنته من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ النتائج والدروس المستفادة في الاعتبار في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تتحمل أي إقبات أو تعديلات أو ضمانات من أي نوع كان سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، فيما يتعلق بالتزام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات الحديثة المستخدمة في كافة مجالات حياتنا، اتسع نطاق التجارة الالكترونية واستحدثت وسائلها، حيث تطورت النقود وظهرت بشكل جديد مناسب تماماً لمعاملات التجارة الالكترونية وأخذت الأساليب التقليدية للدفع تتراجع أمام نمو وانتشار النظام الالكتروني للدفع. وتصنف وسائل الدفع الالكتروني بالاعتماد على توقيت الدفع ضمن ثلاثة أنظمة للدفع إلكترونياً: (1)

1- نظام الدفع الالكتروني المسبق:

إن هذا النظام يسمح بالحصول على النقود مسبقاً وسداد ثمنها لكي يتمكن بعد ذلك العميل من اقتناء حاجياته، بحيث يقوم العميل بدفع النقود الحقيقية مقدماً ليحصل على وحدات النقد الالكتروني من البنك بالكمية التي يريد، ويقوم بتخزينها سواء على الشريحة الالكترونية للبطاقة الذكية أو القرص الصلب للكمبيوتر. ويشمل هذا النظام النقود الالكترونية والبطاقات الذكية:-

- **النقود الالكترونية: (2)** لقد شهدت السنوات الأخيرة انتشاراً كبيراً لاستخدام البطاقات الائتمانية في تسوية المدفوعات الالكترونية، إلا أن الكثير منهم شعروا بعدم الراحة

¹ فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

² بريش عبدالقادر وزيدان محمد، دور التجارة الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية، جامعة حسينية بن بوعبي بالشلف

لاستخدامها نظرا للمشاكل العديدة التي تنجم عنها،⁽¹⁾ مما أدى إلى ظهور عملة نقدية غير مادية تتماشى تماما مع المشتريات عبر الانترنت بحيث يطلق عليها النقود الإلكترونية، e-cash، أو النقود الرقمية، digital money. وهنا يمكن تعريف النقود الإلكترونية أنها "مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، فالنقود الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها". وتتولى مهمة إصدار النقود الإلكترونية البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية، ولكن ليست في صورة قطع نقدية ملموسة، وإنما في شكل رسائل مكونة من سلسلة متتالية من أرقام سرية من 0 إلى 10، بحيث تكون كل قطعة مميزة ووحيدة (أي غير قابلة للتكرار)، وعلى عكس النقود التقليدية فإن النقود الرقمية نستطيع إرسالها عبر الانترنت⁽²⁾ أي نقلها الكترونيا من كمبيوتر المدين إلى كمبيوتر الدائن.⁽³⁾

- البطاقات الذكية : تعتبر البطاقات الذكية أحدث البطاقات المنتجة على مستوى العالم،

حيث تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة ساهمت في الحد من مشاكل السرقة التي تتعرض لها البطاقات البلاستيكية الأخرى كالبطاقة الائتمانية.⁽⁴⁾ وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية بحجم بطاقة الائتمان، يثبت عليها شريط ممغنط عليه رقم (كود معين) يحمل شريحة إلكترونية مزودة بذاكرة مصاحبة، حيث تكون قادرة على أن تخرن في الدراسة كاملة وتعالج جميع البيانات الشخصية لحاملها. و مبدأ عمل البطاقات الذكية يتمثل في ضرورة تعاملها مع أجهزة تقرأ ما تحتويه البطاقة من معلومات على المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو قرصنة صانعة أو خسارة أرباح قد تلحق باستخدام هذه الدراسة ويحق للمصرف اتخاذ الإجراءات المناسبة لحملات التوعية.

2- نظام الدفع الالكتروني الفوري

- تعريف بطاقة الدفع الالكتروني المسبق Debit Card : إن بطاقة الخصم الفوري أو

بطاقة السحب المباشر هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية يتم بموجبه خصم ثمن المشتريات من رصيد صاحب البطاقة مباشرة بعد التحقق من صحة رقم البطاقة، وبالتالي تحول القيمة المالية من حساب صاحب البطاقة إلى حساب التاجر مباشرة دون تأجيل ، ودون أن يقوم البنك بالسداد نيابة عن العميل، حيث تتميز هذه البطاقة بعدم تضمينها ائتمان بل أنها تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، وكل ما

¹ Andres Guadamuz, Electronic Money: A viable payment system?, University of Edinburgh, UK.

²European Central Bank, Report on Electronic Money, Frankfurt, 1998.

³ بريس عبد القادر وزيدان محمد، مصدر سابق.

⁴Mohamad Al-Laham, Development of Electronic Money and Its Impact on the Central Bank Role and Monetary Policy, Issues in Informing Science and Information Technology, Volume 6, 2009.

يحدث عند الشراء هو خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك خلال فترة قصيرة محددة.

- **خصائص بطاقة الدفع الالكتروني:** ومن أهم خصائص بطاقة الدفع الفوري أنها بطاقة متعددة الاستخدامات، حيث تستعمل لسداد المشتريات، كما تستعمل لسحب النقود من الحساب، فهي تجمع بين نظام **ATM** والاستخدام عند نقطة البيع **POS**، وهي كذلك بطاقات متجددة حيث يمكن إعادة تحميلها بمبالغ مالية أخرى عن طريق إيداع نقود في البنك. كما أنها توفر الوقت والجهد من خلال الخصم المباشر من حساب العميل بصورة فورية بمجرد تقييم البطاقة.

3- نظام الدفع الالكتروني المؤجل: (1)

في نظام الدفع الالكتروني المؤجل يتم الشراء الفوري والدفع لأجل، بمعنى عند اقتناء السلعة أو الخدمة لا يسدد المستهلك ثمنها في الحين بل يحصل عليها و الدفع يتم فيما بعد من طرف البنك. ويندرج ضمن هذا النظام كل من البطاقة الائتمانية والشيك الالكتروني :-

البطاقات الائتمانية : (2)

تعريف البطاقات الائتمانية: هي البطاقات البلاستيكية التي تصدرها المؤسسات المالية أو المصرفية في حدود مبالغ معينة. وتستخدم هذه البطاقات كضمان، ولذا لا يمنحها البنك إلا بعد القيام بدراسة دقيقة ومعمقة لملاءة العميل وموقفه المالي. وهذا بغرض تجنب المخاطر الناجمة عن عدم قدرة العميل على سداد ديونه. وكما يبين اسمها فإن البطاقة الائتمانية تتمثل في منح البنك قرض أو ائتمان لحاملها بغية مساعدته على الحصول على حاجاته، ويتولى البنك السداد نيابة عنه، ليقوم العميل فيما بعد بتسديد هذا القرض خلال مدة متفق عليها (عادة شهر).

- **بيانات البطاقات الائتمانية:** تحمل البطاقات الائتمانية مجموعة من البيانات والمتمثلة في: اسم حاملها وعنوانه ورقم حسابه، وتاريخ إصدار البطاقة وتاريخ نهاية صلاحيتها، اسم الهيئة المصدرة لها عادة ما تكون فيزا أو ماستر كارد، وكذلك اسم البنك.
- تتيح البطاقة الائتمانية إمكانية شراء السلع والخدمات دون دفع قيمتها فوراً، فهي تسمح بالشراء الفوري والدفع لأجل.
- **أنواع البطاقات الائتمانية:** والبطاقات الائتمانية متعددة الأنواع حسب ظروف العملاء، حيث أنه رغبة من البنوك في تسهيل تعاملات المستخدمين، حيث يتم إصدار نوعين من البطاقات الائتمانية حسب القدرات المالية للعميل وهي: (3)

✓ **بطاقات الصرف البنكي:** أو كما يطلق عليها بطاقات الدين، بطاقات **Charge card** بطاقات الخصم الشهري، بطاقات التسجيل على الحساب : وتستخدم هذه

¹ Latino Community Credit Union, Credit cards: Advantages and Disadvantages, 2013

² Ibid.

³ Douglas Akers , Overview of Recent Developments in the Credit Card Industry, FDIC Banking Review, Vol. 17, 2005.

البطاقات كأداة وفاء واثمان عن فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها ما بين البنك والعميل وغالباً لا تتعدى فترة الشهر.

✓ **بطاقات الإقراض:** هي البطاقات التي تتيح لحاملها السداد على آجال طويلة متفق عليها مع البنك مقابل دفع عوائد كل شهر، حيث يستطيع العميل تسديد كامل المبلغ كل شهر أو جزء منه على أقساط دورية تتناسب مع دخله، أما الرصيد غير المغطى فيعتبر قرضاً تفرض عليه فوائد شهرية.

الشيك الالكتروني: (1)

- **تعريف الشيك الالكتروني:** هو مثل الشيك التقليدي، أمر بدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ مسمى إلى المستفيد (أو حامله) غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً عبر الانترنت فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل المبلغ لفائدته ثم يعيده إلى المستفيد مؤكداً له عملية التحويل، حيث يتم التوقيع عليه. بتوقيع رقمي (الالكتروني).

- **مزايا وعيوب الشيك الالكتروني :** للشيك الالكتروني العديد من المزايا والعيوب² حيث يعد

وسيلة جيدة لمعالجة الكثير من المنازعات والمخاطر التي تحيط استخدام الشيك

المكتوب يدوياً والذي يعد أداة وفاء قلّت ثقة الناس في التعامل به لما يصاحبه من

إمكانية عدم وجود رصيد لقيّمته أو عدم اشتماله لأحد العناصر الإلزامية الذي يجب أن

يشتمل عليها ذلك الشيك المكتوب، بينما نجد أن الشيك الإلكتروني وسيلة أكثر أماناً

للقيام بعمليات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت حيث لا يحتاج المستخدم لذلك الشيك

سوى إلى برنامج تصفح على الانترنت وحساب بنكي، وتوفير نماذج وفوائد متوافقة مع

الأمر الذي يؤدي إلى خدمة الشيك الالكتروني، غير أن هذه الشيكات قد تتعرض للاختراق

والوصول لبياناتها الأمر الذي يؤدي إلى فقدان المتعاملين بهذه الشيكات إلى الحماية

والأمن.(3)

4- المحفظة الإلكترونية: (4)

- **تعريف المحفظة المالية:** قد تكون المحفظة الالكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية

ممغنطة (مزودة بشريحة حوسبية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون

قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في . الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل

القيمة المالية منه و إليه عبر الانترنت فالمحفظة الالكترونية هي برنامج يمكن تحميله

¹ Electronic cheque , retrieved from http://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/key-functions/finanical-infrastructure/infrastructure/retail-payment-initiatives/e-Cheque_e-brochure_Plain_Text_eng.pdf

² Ibid.

³ Zon-Yau Lee, An Analysis and Comparison of Different Types of Electronic Payment Systems. Retrieved from <https://www.cs.tcd.ie/~htewari/4D1/papers/payment.pdf>

⁴ فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

بسهولة، ويستخدم لتخزين المعلومات الخاصة بالشحن والفواتير وأسماء المستهلكين والعنوان الدقيق، كما تتضمن حافظة النقود الإلكترونية أسماء وأرقام البطاقات الائتمانية والنقد الرقمي المستخدم في الشراء عبر الانترنت والشهادات الرقمية المشفرة (التي تساعد على التعرف بأن مستخدم المحفظة هو فعلا المالك الأصلي لها).

- **خصائص المحفظة الالكترونية:** (1) يتطلب الشراء عبر الانترنت ضرورة ملء المتسوق لنماذج المعلومات الشخصية في كل معاملة مما يكلف كثيراً ويستغرق وقتاً طويلاً، وقد ظهرت المحافظ الالكترونية لتحل هذه المشكلة عن طريق إدخال المعلومات أوتوماتيكياً، وتوفير مكان للتخزين، حيث أن المحفظة الإلكترونية لها وظيفة أساسية تتمثل في حفظ الوثائق الالكترونية (كبطاقات الائتمان والنقد الالكتروني ومحاولة توفير تخزين آمن لها).

رابعاً: طرق تأمين التجارة الالكترونية من الناحية القانونية (٣)

إخلاء مسؤولية

1- تأمين حقوق الملكية الفكرية: من أبرز القضايا التي تطرحها التجارة الإلكترونية قضية العقود الإلكترونية التي قد تجرى إبرامها في شأن منح الترخيص واستعمال العلامات التجارية وبراءات الاختراع وما إليها، وقضية تحديد جهة الاختصاص القضائي في حالة ظهور نزاع حول هذه المسائل، وتحديد القانون الواجب التطبيق (قانون الدولة) وأخيرا قضية تنفيذ الأحكام المتعلقة بنفس المنازعات حول حقوق الملكية الفكرية.

2- تحديد القانون الواجب التطبيق: هو عقود التجارة الخارجية أو غير ما يشترط أن تكون ذاتية اقتصادية أو غير ذاتية اقتصادية، أما إذا كانت ذاتية اقتصادية فتشأ استخدام هذه

2- تحديد القانون الواجب التطبيق في عقود التجارة الإلكترونية: أن مسألة تحديد القانون

الواجب التطبيق في عقود التجارة الإلكترونية تعد مشكلة هامة في ظل عدم وجود مستندات ورقية، فضلا من انتقال العملية عبر الحدود الإقليمية للدول كما ناقش الفقه القانوني مسألة القانون الواجب التطبيق على الاستهلاك الإلكترونية وانتهى إلى خضوع عقود الاستهلاك الإلكترونية لقانون الإرادة أي القانون الذي يختاره المتعاقدان صراحة أو ضمنا، ولكن بتحفظ تام وهو أن الفقه وغالبية التشريعات قد أسفرت على أن اختيار الأطراف للقانون الواجب التطبيق، لا يجوز أن يتبعه حرمان المستهلك من الحماية التي توفرها له الأحكام الحاكمة لقانون الدولة في محل إقامته العادية.

3- إثباتات العمليات التجارية: وتحديد الالتزامات وذلك للحفاظ على حقوق المكية والوفاء

بالعقود الالكترونية. (3)

¹ Tribal Technology , e-Portfolios: their Use and Benefits, 2004.

² Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

³ Ibid.

خامساً: طرق تأمين التجارة الالكترونية من الناحية الفنية

تتميز صفقات التجارة الإلكترونية بانعقادها عن بعد دون اللقاء المباشر بين البائع والمشتري مما يؤدي إلى وجود بعض المخاطر المعرّقة لهذا النوع من التجارة والمتعلقة بأمن وسرية المعلومات التي يتم تبادلها بين هذين الطرفين. فالمعلومات أثناء تدفقها عبر شبكة الشبكات يمكن أن تحوّل ويقرأ محتواها، خصوصاً المعلومات المالية (أرقام الحسابات و أرقام بطاقات الائتمان) كما يمكن أن تتعرض، **internet hackers** مواقع المؤسسات إلى عمليات الاختراق والتخريب من طرف لصوص الانترنت مما أدى إلى ضرورة اللجوء إلى مجموعة من المعايير والأنظمة والتي توفر السرية والأمن والخصوصية للعمليات التجارية الإلكترونية. وسنورد فيما يلي أهم الوسائل والأنظمة المستخدمة لضمان النقل الآمن للمعلومات⁽¹⁾ من الناحية الفنية:-

1- التشفير

- إذا تم تبادل معلومات بين طرفين في شكل نص واضح، فبإمكان أي شخص قراءة هذا

إخلاء مسؤولية النص وتغيير محتواه واستغلاله، ولتفادي أخطار قرصنة المعلومات، يتم اللجوء إلى تقنية

تصبح بمقتضاها المعلومات المرسلة غير قابلة للفهم من قبل الغير، وهذه التقنية يطلق عليها التشفير. وبالتالي فإن التشفير هو عملية دمج المعلومات في شفرة سرية غير مفهومة، ثم فك هذه الشفرة بعد وصولها إلى وحدة خدمة الويب الآمنة. أي أن التشفير هو استبدال مستند أو رسالة باستخدام برنامج معين حتى لا يمكن الاطلاع على محتواها أو تعديلها أو تغييرها إلا من طرف مستقبلها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص البسيطة إلى رموز (حروف، أرقام، إشارات) قبل إرسالها إلى مستقبلها، شريطة أن يكون لهذا الأخير القدرة على حل الشفرة وتحويل الرسالة إلى

صيغتها الأصلية باستخدام مفتاح التشفير. (٢)

2- التوقيع الإلكتروني: (٣)

- تعتبر الكتابة على الورق أهم وسيلة لإثبات التصرفات القانونية، ولا يتم الاعتراف بصحة

المستند أو الورقة إلا إذا أرفقت بتوقيع شخصي يبين نسبتها إلى موقعها، مما زاد من أهمية التوقيع الذي يميز هوية الموقع و شخصيته. إلا أنه مع التطورات الراهنة في جميع مجالات حياتنا، أصبح التوقيع البدوي عقبة من المستحيل تكيفها مع التكنولوجيا الحديثة

¹ فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

² المصدر السابق.

³ د. إبراهيم سليمان عبدالله، التجارة الالكترونية، أمن المعلومات، تم التحميل من صفحة ويب

http://www.kau.edu.sa/files/0002379/files/2028_ecom72.pdf

وخاصة مع تعاملات التجارة الالكترونية، مما أدى إلى ضرورة ظهور توقيع جديد يتماشى مع مقتضيات العصر الحديث، وهو ما يصطلح عليه " التوقيع الرقمي".

- عرفت المادة (2 / أ) من القانون النموذجي⁽¹⁾ المتعلق بالتوقيعات الالكترونية والذي وضعته لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولي سنة 2001 التوقيع الالكتروني بأنه "بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة بها منطقياً، ويجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات وبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات " أي أن التوقيع الإلكتروني يتمثل في حروف وأرقام وإشارات مجموعة في ملف رقمي صغير يساعد على تمييز هوية الموقع وشخصيته دون غيره وبأنه هو من قام بإجراء المعاملة وتنفيذها.
- ويكون التوقيع الالكتروني وفق ما يلي:-⁽²⁾

✓ التوقيع الرقمي أو الكودي: يتميز هذا النوع من التوقيع الالكتروني باستعمال عدد من

إخلاء مسؤولية الأرقام . وتركيبها لتشكيل " كود " يتم التوقيع به ويعتبر الرقم السري الخاص

ببطاقات الائتمان أفضل مثال على التوقيع الالكتروني الكودي.

أعدت هذه الدراسة من أجل التوعية بأهمية التوقيع الالكتروني في الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي

أخذ المشورة المالية والمحاسبية عند اتخاذ أي قرار. لا تتعدى هذه الدراسة مسؤولية من غرضها التوعية من التوقيع الالكتروني على

الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقبل أي إقرارات أو توصيات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني،

التي لا تتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات

والطبيعية والسلوكية، فبدلاً عن استخدام سلسلة من الأرقام للتوقيع، يتم

المضمنة في الدراسة يكون بمثابة كامن على مسؤولية، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو

استبدالها بقلم إلكتروني يستطيع الكتابة مباشرة على شاشة الحاسب الآلي.

الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

قرار يتخذ بناءً على الدراسة واستخدام هذه الدراسة.

✓ التوقيع عن طريق الضغط على المفاتيح في لوحة الحاسب الآلي : وفقاً لهذا

الأسلوب يقوم العارض أو البائع بإرسال نموذج العقد إلى موقع المشتري حتى يتمكن

من الإطلاع على بنود العقد الذي يحتوي على عبارة تفيد قبوله التعاقد أو رفضه

وفي حال اقتناع المشتري بشروط العقد، فإنه يفصح عن إرادته في قبول العقد ما

بمجرد الضغط على مفتاح على شاشة الحاسب الآلي، وحينها يتم إبرام العقد.⁽³⁾

من هنا يلاحظ أن التوقيع الإلكتروني يعتبر علامة شخصية يمكن عن طريقها التحقق من

هوية الطرفين⁽⁴⁾، وبالتالي " تجنب أي تحايل أو تلاعب، فشهادات التوقيع الصادرة عن

¹ الأمم المتحدة، قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الالكترونية مع دليل التشريع، 1998.

² فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

³ خالد بن عبدالله معيض العبيدي، الحماية الجنائية للتعاملات الالكترونية في نظام المملكة العربية السعودية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2009م.

⁴ المصدر السابق.

جهات متخصصة تسمح بإثبات مصداقية صاحبها، كما أن إعداد التوقيع يعتمد على معادلات رياضية لا يمكن فكها إلا من صاحبها، وبالتالي فإن أي محاولة لتغيير رمز من الرموز المكونة للتوقيع يكون قابلاً للاكتشاف، ومن هنا فإن التوقيع الالكتروني أقل عرضة للتزوير مقارنة بالتوقيع التقليدي.

الشهادات الرقمية⁽¹⁾

- لطالما تعرضت معاملات التجارة الالكترونية إلى أشكال عديدة من الخداع وانتحال الشخصيات، ولكي يتم تجنب هذا الخداع لابد من التحقق من هوية الأطراف المتبادلة للمعلومات وهذا باللجوء إلى شهادات رقمية تؤكد شخصية المتعاملين. فالشهادات الرقمية هي بمثابة المكافئ الالكتروني للبطاقة التقليدية لتعريف الهوية، فهي عبارة عن شهادة الكترونية صادرة عن كيان مستقل معترف به دولياً يدعى "هيئة الاعتماد"، وتقوم هذه الهيئة بإثبات أن صاحب الرسالة أو المعاملة الالكترونية هو الشخص ذاته المحدد بهذه الرسالة.

إخلاء مسؤولية
أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجوانب الرسمية والحيات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لأخذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، ونسعى غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتطبيقات الفردية، وبالتالي تطور وانتشار التجارة الالكترونية، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خدمة أو منتج أو غير ذلك من الخدمات المقدمة أو حصة أو حصة في استخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تمويل هذه الدراسة أو جزءاً منها من اشعار مسبق.

✓ بيانات عن المرسل تحدد هويته.
✓ نسخة من المفتاح العام للمرسل.
✓ رقم تسلسلي للشهادة و تاريخ انتهاء صلاحيتها.
✓ التوقيع الرقمي للمرسل.

- تساهم الشهادات الرقمية في تطوير التجارة الالكترونية بشكل كبير من خلال تأكيدها لهوية الطرفين وضمانها لسرية المعاملات باستخدام تقنية التشفير، حيث تحتوي كل شهادة على مجموعة من البيانات والمعلومات الموقعة بالمفتاح العام لصاحب الشهادة وكذلك المفتاح الخاص للهيئة المصدرة لهذه الشهادة، فإذا نجح المستقبل في فك شفرة الشهادة باستخدام المفتاح العام للهيئة، هذا يؤكد بأن الهيئة الموقعة على الشهادة هي نفسها التي أصدرتها.

¹ فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

3- نظام المعاملات الالكترونية الآمنة (SET) Secure Electronic Transaction (١)

- يعرف نظام المعاملات الالكترونية بأنه عبارة عن بروتوكول طورته مجموعة كبيرة من الشركات العالمية للائتمان مثل الفيزا (Visa) وماستر كارد (Master Card)، ووظيفته الأساسية هي توفير الأمان لمدفوعات البطاقات المصرفية، (الائتمانية) أثناء عبورها الانترنت بين حاملي البطاقات والتجار والبنوك.

- يستطيع هذا البروتوكول ضمان أمن المعاملات المالية للبطاقات الائتمانية من خلال إصدار شهادات رقمية للمستهلكين والتجار تشهد بصحة هويتهم أثناء قيامهم بمعاملات التجارة الالكترونية. ويتم الاحتفاظ بهذه الشهادة في برمجيات المحفظة الالكترونية، والتي تحتوي بالإضافة إلى شهادة معلومات أخرى مثل رقم البطاقة الائتمانية وتاريخ انتهائها، حيث يتم تخزين هذه المحفظة على كمبيوتر المستخدم ليتم استعمالها للقيام بعملية الدفع عبر الانترنت في أي وقت. ويسعى هذا البروتوكول إلى

تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:-

إخلاء مسؤولية: أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للاتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والمحاسبية المناسبة قبل اتخاذ أي قرار. تكون المعلومات المحولة كاملة وغير قابلة لأي تغيير أو نقصان بفضل استخدام الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة. لا تضاهي أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتزام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات. ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يتم تحديد هوية صاحب البطاقة والتاجر، فالشهادات الالكترونية تصفي الكثير من الشراء أو الشرعية والموثوقية على الطرفين وتدل أن البنك قد تحقق من شخصيتهما. قرار يتخذ بناءً على الشريعة والموثوقية على الطرفين وتدل أن البنك قد تحقق من شخصيتهما. استخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

4- بروتوكول الطبقات الآمنة (SSL) Secure Socket Layer (٢)

- الرغبة في استعمال بروتوكول تشفير يجمع بين الأمان والبساطة، ولا يتطلب تجهيزات خاصة للمشترى، دفع المختصين إلى تطوير بروتوكول الطبقات الآمنة لتحقيق هذا الهدف.

- يمكن تعريف بروتوكول الطبقات الآمنة بأنه بروتوكول تشفير رزم البيانات، ويعمل ضمن متصفحات الويب (web browser) من أجل منع اعتراض البيانات والمعلومات التي يجري إرسالها عبر الانترنت في أي نقطة أثناء انتقال هذه البيانات والمعلومات.

¹ Power Point Presentation , Secure Electronic Transaction , Retrieved from https://www.google.com.sa/url?url=https://yle.smu.edu/~nair/courses/7349/SET.ppt&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEwjp1IKAlsPPAhXMfRoKHSWOCJwQFggXMAE&usq=AFQjCNEht_oHoF8ilu4aO_R-Ez_03ki-mw

² George Apostolopoulos, Securing Electronic Commerce :Reducing the SSL Overhead , Retrieved from <http://user.informatik.uni-goettingen.de/~fu/ptls/apostolopoulos00securing.pdf>

- ويتميز هذا البروتوكول بأن عملية بث المعلومات تتم بأمان بين المتصفح والخادم دون أي حاجة لتدخل المرسل لتشفير البيانات المتبادلة، وكل ما على المرسل فعله للاستفادة من بروتوكول SSL هو استخدام متصفح آمن وزيارة موقع آمن والذي يبدأ عنوان ب **https** (secure http) بدلاً من **http**، والذي يحتوي كذلك على مفتاح أو قفل مغلق أسفل الشاشة.
- يقوم بروتوكول SSL على تأسيس قناة اتصال آمنة ومنفصلة للرسائل، وهي بمثابة طبقة إرسال خاصة ووسيلة تربط بين بروتوكول التحكم بالنقل وبروتوكول **http**، ولذلك يسمى بروتوكول الطبقة الآمنة⁽¹⁾.

5- سادساً: الجدران النارية Fire walls

إن تأسيس المنشأة لموقع على شبكة الانترنت يعني انفتاحها على العالم الخارجي وتعرض معلوماتها الداخلية إلى العديد من عمليات التطفل والتخريب⁽²⁾، وأول خطوة تقوم بها المنشأة لمنع دخول الزوار غير المرغوب فيهم إلى موقعها، هي وضع برنامج واقى لمراقبة محاولات النفاذ إلى النظام الداخلي للمنشأة يطلق عليه: الجدران النارية أو جدران المنع.

أعدت الجدران النارية هذه الآلية لحماية المنشأة من الهجمات الخارجية والداخلية. وأول خطوة تقوم بها المنشأة لمنع دخول الزوار غير المرغوب فيهم إلى موقعها، هي وضع برنامج واقى لمراقبة محاولات النفاذ إلى النظام الداخلي للمنشأة يطلق عليه: الجدران النارية أو جدران المنع. وأول خطوة تقوم بها المنشأة لمنع دخول الزوار غير المرغوب فيهم إلى موقعها، هي وضع برنامج واقى لمراقبة محاولات النفاذ إلى النظام الداخلي للمنشأة يطلق عليه: الجدران النارية أو جدران المنع.

ماهية الجدران النارية: هي عبارة عن برمجيات⁽³⁾ هدفها الأساسي تأمين الحماية الكافية لمعلومات الشركة والقضاء على كل عمليات الاختراق والتدمير التي تتعرض لها ملفات خوادم الويب، من خلال إقامة حاجز بين شبكة الانترنت والشبكة الداخلية للمؤسسة، ليقوم هذا الحاجز بتصفية وفحص كل عمليات الدخول والخروج إلى الشبكة لمنع دخول المستخدمين غير المصرح لهم وغير المسجلين ولتجنب خطر الفيروسات والبرامج الدخيلة.

- **طرق الحماية باستخدام الجدران النارية جدران الحماية:** تقوم جدران المنع بإدارة عملية النفاذ إلى الموقع أو الشبكة من خلال ثلاث طرق أساسية:-⁽⁴⁾

✓ **طريقة إتاحة العام وغلق الخاص:** عندما تتخذ المنشأة قرار إنشاء هذا النوع من جدران المنع فإنها تقوم بتقسيم معلوماتها وبياناتها إلى معلومات عامة ومعلومات سرية، فالمعلومات العامة يتم وضعها على خادم يقع خارج جدار النار بهدف تمكين جميع الأشخاص من الاطلاع عليها، أما المعلومات السرية فتوضع على خادم آخر

¹ Ibid.

² سارة السديري، عرض تقديمي، أمن التجارة الالكترونية وحمايتها.

³ Niranjana Murthy M, The study of E-Commerce Security Issues and Solutions, International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering Vol. 2, Issue 7, July 2013.

⁴ Kenneth C. Laudon, E-Commerce: chapter 5, Retrieved from <http://www.csie.ntu.edu.tw/~ec/Laudon/Chapter5.pdf>

يقع على الجدار الناري لمنع جميع محاولات الوصول إليها، وتتعلق هذه المعلومات بتطبيقات وقواعد بيانات المنشأة.

✓ **طريقة الجدران النارية المزدوجة:** يحول هذا الجدار المزدوج دون وصول الطلبات المشكوك فيها من الانترنت إلى الخادم العام والخاص مباشرة. فيتم وضع خادم الملفات العام بعد الجدار الناري الأول، ويوضع خادم الملفات الخاص بعد الجدار الناري الثاني لترشيح وتصفية كل الرزم الداخلة والخارجة من الشبكة، وبهذا يتم توفير حماية كاملة لجميع معلومات المنشأة العامة منها والخاصة.

✓ **طريقة الفصل المطلق للخادمتين:** ويتم وفقاً لهذه الطريقة الفصل التام بين كل من خادم الملفات العام وخادم الملفات الخاص، بحيث يكون الخادم الأخير بمثابة حاسب آلي مستقل بذاته يعمل بنظام تشغيل آمن يحول دون الدخول إلى الملفات الخاصة بالمنشأة.

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن. وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة. إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني. فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات. ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

¹ فاروق سيد حسين، التجارة الالكترونية وتأمينها، هلا للتوزيع، القاهرة، 2001م.

الفصل الثالث

إحصاءات حول دور التجارة الالكترونية في تسهيل التجارة الدولية

تمهيد

- تمثل التجارة الالكترونية في الوقت الحاضر ثورة حقيقية في مجال التعامل التجاري الدولي، وما يؤكد أهميتها ودورها الفعال في تنمية التعاملات التجارية هو تسارع معدلات نموها، وقد بذلت جهود كبيرة من قبل مختلف المؤسسات البحثية المتخصصة بغرض توفير الإحصاءات الضرورية لتوضيح الوضعية الحالية للتجارة الالكترونية ومعدلات نموها وكذلك التنبؤ بمستقبلها. وتظهر خلاصة الدلالات الرقمية، أن زيادة هائلة قد تحققت في ميدان التجارة الالكترونية بكل تصنيفاتها وفي مختلف أنحاء العالم، فقد أدركت العديد من الدول أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتعزيز اقتصاداتها، وسارعت بوضع الخطط والسياسات الهادفة إلى نشر وتطوير تطبيق هذا النوع الحديث

إخلاء مسؤولية: المبادلات التجارية الالكترونية.

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة. أولاً: طرق قياس التجارة الالكترونية⁽¹⁾، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعى غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومفصلة ودقيقة، إلا أن هذه الدراسة لا تهدف إلى إقرار أو نفي أي من القضايا المطروحة، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يخص واقع هذا النوع الحديث من المبادلات التجارية، مما يساهم في تسهيل رسم السياسات والاستراتيجيات الواجب إتباعها من أجل تبني هذه التجارة وتطويرها، ولكن طالما توافقت عملية قياس التجارة الالكترونية بمجموعة من التحديات التي تعرقل عملية جمع البيانات وتؤثر على مدى توظيف التقنيات الحديثة في المجال التجاري.

1- أساليب القياس:⁽²⁾

- لقد أثمرت جهود المؤسسات البحثية على تحديد أسلوبين أساسيين لقياس التجارة الالكترونية، هما المؤشرات المباشرة والمؤشرات غير المباشرة، فالمؤشرات المباشرة تتعلق بحجم التجارة الالكترونية وتحدد بقيمة ما يعقد من صفقات تجارية عبر الانترنت، فكما يدل اسمها تسمح هذه المؤشرات بمعرفة الحجم الحقيقي للتجارة الالكترونية، إلا أن ما يعاب على هذه الطريقة هو تعدد استخدامات الانترنت مما يصعب عملية الفصل والتمييز بين الاتصالات عبر الانترنت التي يهدف صاحبها إلى ممارسة التجارة

¹ Barbara Fraumeni E-Commerce: Measurement and Measurement Issues, American Economic Review February 2001.

² الهام محمد الصحابي عبدالغفار " المعالجة الضريبية للصفقات التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية المشكلات ومقترحات العلاج"، جامعة عين شمس تجارة المحاسبة والمراجعة، ماجستير، 2004.

الالكترونية وبين الاتصالات التي تكون لها أغراض أخرى، فلا يمكن اعتبار أي اتصال بالانترنت معاملة تجارية، ولهذا تفضل مراكز الأبحاث اللجوء إلى إجراء مسح ميداني على الفاعلين الأساسيين في مجال التجارة الالكترونية بغرض معرفة القيمة الفعلية لهذه التجارة من مؤسسات أو أفراد .

- ونظرا لتفاوت تقديرات المصادر المختلفة، عملت العديد من المنظمات الدولية والإقليمية على تنسيق جهودها بغية التوصل إلى وضع قائمة عالمية موحدة لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، التي تسمح بتقدير واقع أنشطة التجارة الالكترونية، وتكون الإحصاءات الناتجة موحدة وقابلة للمقارنة على الصعيد الدولي. ومن بين هذه المؤشرات:

✓ **عدد مستخدمي الانترنت.** ولقياس مدى توفر الانترنت في بلد ما فإننا نستعمل مؤشر معدل الانتشار ويحسب كالآتي:-

$$\text{معدل النفاذ (الانتشار)} = \frac{\text{عدد المستخدمين أو المشتركين}}{\text{عدد السكان}} \times 100$$

إخلاء مسؤولية أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية لراحة ما تتضمنه من معلومات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من طرف "سريعة" لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنه لا يتم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المتعددة التي تساهم في دعم التجارة الالكترونية، ولعل أفضل معبر عن هذه المضمنة في الدراسة يكون بشكل كافٍ على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على استخدام أو اعتماد أو اقتباس أو نقل أو أي شكل من أشكال استخدام هذه الدراسة ويحق للمعلن

من البيانات في فترة زمنية قصيرة، مما يسرع ويسهل معاملات التجارة الالكترونية، ويقيس عدد الحاسبات الشخصية عدد الحاسبات المثبتة في أي بلد، والتي تشمل: عدد الحاسبات الشخصية والحاسبات المحمولة والحاسبات الصغيرة والتي تكون مشبوكة بشبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية. وبسبب صعوبة عملية قياس عدد الحاسبات من خلال مسح، مزودي خدمات الانترنت للمكاتب والمنازل التي يوجد فيها أجهزة حاسوب، فإن معظم التقديرات الخاصة بالعدد الإجمالي للحاسبات تكون مستقاة من بيانات الشحن.⁽¹⁾

¹ الهام محمد الصحابي عبدالغفار ، مصدر سابق.

✓ **عدد مشترك الهاتف الثابت والمحمول :** من البديهي أن نرى أن رواج التجارة الالكترونية يتناسب بشكل مباشر مع مدى توفر شبكة اتصالات حديثة ومتطورة تعزز انتشارها. وتشمل هذه الشبكة الهاتفية الثابتة، وكذلك النقالة ونظرا لأهمية ما تحمله إحصائيات هذه الشبكات بالنسبة لتنفيذ السياسات الوطنية للتجارة الالكترونية، يصبح ضروريا احتساب عدد الخطوط الهاتفية الثابتة والنقالة.

$$\text{معدل انتشار الهاتف} = \frac{\text{عدد مشترك الهاتف}}{100 \times \text{عدد السكان}}$$

✓ **عدد مضيفي الانترنت والخوادم الآمنة:** إن صناعة تقنية المعلومات والتي تشمل أجهزة الاتصال والربط وخدمات تزويد واستضافة الانترنت وخدمات بناء الثقة، آخذة في النمو بشكل كبير، مما يزيد من دورها الفعال في تطوير التجارة الالكترونية، فعلى الرغم من صعوبة قياس هذه الأخيرة، إلا أن هناك مؤشرين أساسيين يسمحان

بعمليات المقارنة على المستوى الدولي هما: عدد مضيفي الانترنت وعدد الخوادم

المؤمنة، فمضيف الانترنت هو: أي نظام كمبيوتر له عنوان بروتوكول انترنت متصل

بالشبكة حيث يقوم باستضافة مواقع لمن يرغب، وذلك بتخصيص مساحات تخزينية

لها على الخادم الخاص بهذا النظام. وقد تجمع بعض الشركات بين صفة مقدم

الخدمة وصفة مضيف المواقع الالكترونية. ويعتبر عدد المضيفين بمثابة مؤشر ذو

دلالة كبيرة على واقع التجارة الالكترونية، نظرا لمساهمة المضيف في مساعدة

الشركات ذات الخبرة المتواضعة في مجال التجارة الالكترونية.¹

1- أسباب تضارب الأرقام

هنالك عدة أسباب لتضارب الأرقام أهمها:-

- ترتبط التفاوتات حول قيم المعاملات الالكترونية باستخدام تعريفات متباينة للتجارة الالكترونية، حيث أن كل تعريف يحاول النظر إلى التجارة الالكترونية من منظور معين، فلا يوجد تعريف دقيق يمكن القول عنه أنه تعريف متعارف ومتفق عليه دوليا، مما يصعب مسألة تحديد ماهية الأنشطة الالكترونية، وبالتالي قياس حجمها. (2)

- صعوبة معرفة الحجم الدقيق لما يتم من تعاملات تجارية عبر الانترنت، بسبب تنوع مجالات الأنشطة التي تتم عبر هذه الشبكة، مما يؤدي إلى حدوث اختلاف كبير في

¹ المصدر السابق.

² Barbara Fraumeni E-Commerce: Measurement and Measurement Issues, American Economic Review February 2001

أساليب عزل المعاملات التجارية عن باقي المعاملات عبر الانترنت التي تكون لديها أغراض أخرى.

- صعوبة إصدار أرقام موثوق بها عن حجم التجارة الالكترونية بسبب التطور المتسارع والمذهل لهذه التجارة والتكنولوجيات التي تعتمد عليها كالانترنت، وكذلك بسبب تطور وتعدد الأنشطة التي تدرج ضمن التجارة الالكترونية، كالمضاربة على الأسهم، البورصة الالكترونية.

- عدم تناسق البيانات المتوفرة بسبب غياب منهج متكامل إزاء وضع إحصائيات موحدة قابلة للمقارنة على الصعيد الدولي. فهناك عدد قليل من الدول التي تسعى لتشكيل مؤشرات واضحة تستخدم في قياس التجارة الالكترونية.

ثانياً: الواقع الحالي للتجارة الالكترونية في العالم

إخلاء مسؤولية

أعديت هذه الدراسة بهدف تقديم نظرة عامة على التجارة الالكترونية في العالم، ولا تهدف هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لأي قرار ينبغي اتخاذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعى غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كافية ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يخص استخدام أو الاعتماد على المعلومات أو البيانات الواردة في هذه الدراسة، وبما أن هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على المعلومات الواردة في هذه الدراسة، ولا يمكن الاعتماد على هذه المعلومات في أي قرار يتخذ بناءً على هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

- إذا أردنا معرفة الواقع الحالي للتجارة الالكترونية، فلا بد من معرفة قيمة المؤشرات المباشرة لهذه التجارة، ولقد أجريت العديد من الدراسات الهادفة إلى معرفة الحجم الحقيقي للتجارة الالكترونية بكل تصنيفاتها.

- على الرغم من اختلاف تقديرات الهيئات المتخصصة، إلا أنها أجمعت كلها على حقيقة نمو حجم التجارة الالكترونية بوتيرة متسارعة وبمعدلات لم يسبق لها مثيل.

- نشاط التجارة الالكترونية في **الولايات المتحدة الأمريكية**، والذي يتمثل بما يلي:-

✓ بلغت العوائد المالية من التجارة الالكترونية حوالي 5.4 ترليون دولار في نهاية عام 2012م.

¹ UNCTAD, Information Economy Report 2015, Unlocking the Potential of E-Commerce fro Developing Countries, 2015.

✓ تضاعفت نسبة التجارة الإلكترونية خلال الفترة (2002-2012) م ، حيث قفزت نسبة مساهمة التجارة الإلكترونية (باستثناء الخدمات) كنسبة من العوائد المالية في كافة القطاعات الاقتصادية من 15% إلى 30%. (أنظر الجدول رقم (3-1).

- تشير البيانات حول التجارة الإلكترونية في الاتحاد الأوروبي إلى ما يلي:-

✓ أن هذا النوع من التجارة يساهم بحوالي 14% من العوائد المالية للتجارة في نهاية عام 2013م.

✓ أن مبيعات الويب تشكل حوالي 30% من حجم عوائد التجارة الإلكترونية.

جدول رقم (3-1)

عوائد التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة حسب القطاعات (بليون دولار)

السنة	قيمة الشحنات	التصنيع	تجارة الجملة	صناعات خدمية	تجارة التجزئة	الاجمالي	نسبة مساهمة التجارة الإلكترونية
2002	الاجمالي	3921	4162	غ.م	3129	11211	
	التجارة الإلكترونية	752	880	غ.م	45	11677	15 %
2012	الاجمالي	5756	6771	12004	4344	28876	
	التجارة الإلكترونية	2989	1789	366	227	5371	30 %

Source: UNCTAD, Information Economy Report 2015, Unlocking the Potential of E-Commerce for Developing Countries, 2015.

- ويبين الجدول (3-2) ترتيب أكثر عشر دول من حيث استخدامها للتجارة عبر شبكة الانترنت خلال الفترة 2012-2013 م، حيث احتلت الصين المرتبة الأولى من حيث المشتريات بمبلغ قدره حوالي 301 بليون دولار، وتشكل ما نسبته حوالي 19% من المشتريات في السوق الإلكتروني العالمي. كما بلغ عدد المشتريين عبر الانترنت في الصين حوالي 270 مليون مشتري، بمعدل 1111 دولار / للفرد الواحد. كما احتلت الولايات المتحدة المرتبة الثانية وجاءت كندا في المرتبة العاشرة. (أنظر الجدول رقم (3-2).

- كما يشير الجدول (3-3) أن هنالك استخدامات محدودة نسبياً في الدول العربية للمشتريات من مواقع الكترونية مشهورة عالمياً مثل موقع Amazon و موقع ebay وموقع PayPal. ولكن في الوقت نفسه نجد أن الانتشار السريع لخدمات الاتصال في

الدول العربية ومن ضمنها خدمات الانترنت بالإضافة إلى توفر الأطر القانونية المناسبة للتجارة الالكترونية في هذه الدول سوف تساهم في تطور التجارة الالكترونية فيها.

جدول رقم (2-3)
السوق العالمي للتجارة الالكترونية B2C

الدولة	سوق B2C		المشتريين عبر أون لاين	
	بليون دولار أمريكي (2013م)	نسبة من B2B (%)	عدد المشتريين بالمليون **	الانفاق السنوي للمشتري (بالدولار الأمريكي)
الصين	301	18.5	271	1111
الولايات المتحدة	263	4.7*	133	1975
اليابان	*119	5.3*	55	2171
ألمانيا	52	4.5*	33	1593
المملكة المتحدة	144	5.2*	30	4874
روسيا الاتحادية	13	14	20	662
فرنسا	68	12	18	3688
برازيل	14	---	14	1045
كندا	*19	11.9	13	1146

Source: UNCTAD, Information Economy Report 2015, Unlocking the Potential of E-Commerce from Developing Countries, 2015. * 2012 ** Derived from internet user survey.

جدول رقم (3-3) استخدامات مواقع التجارة الالكترونية في عدد من الدول العربية

الدولة	خدمات أمازون		خدمات ebay		خدمات PayPal	
	خدمات الشحن	خدمات بنكية	الموقع الدولي	شراء فقط	حساب شخصي	حساب أعمال
البحرين	X	X	X	X	X	X
الكويت	X	X	X	X	X	X
مصر	X	X	X	X	X	X
المغرب	X	X	X	X	X	X
عمان	X	X	X	X	X	X
قطر	X	X	X	X	X	X
السعودية	X	X	X	X	X	X
الإمارات	X	X	X	X	X	X

المصدر: منظمة الاونكتاد، تقرير الاقتصاد المعرفي لعام 2015م.

الفصل الرابع

التجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية

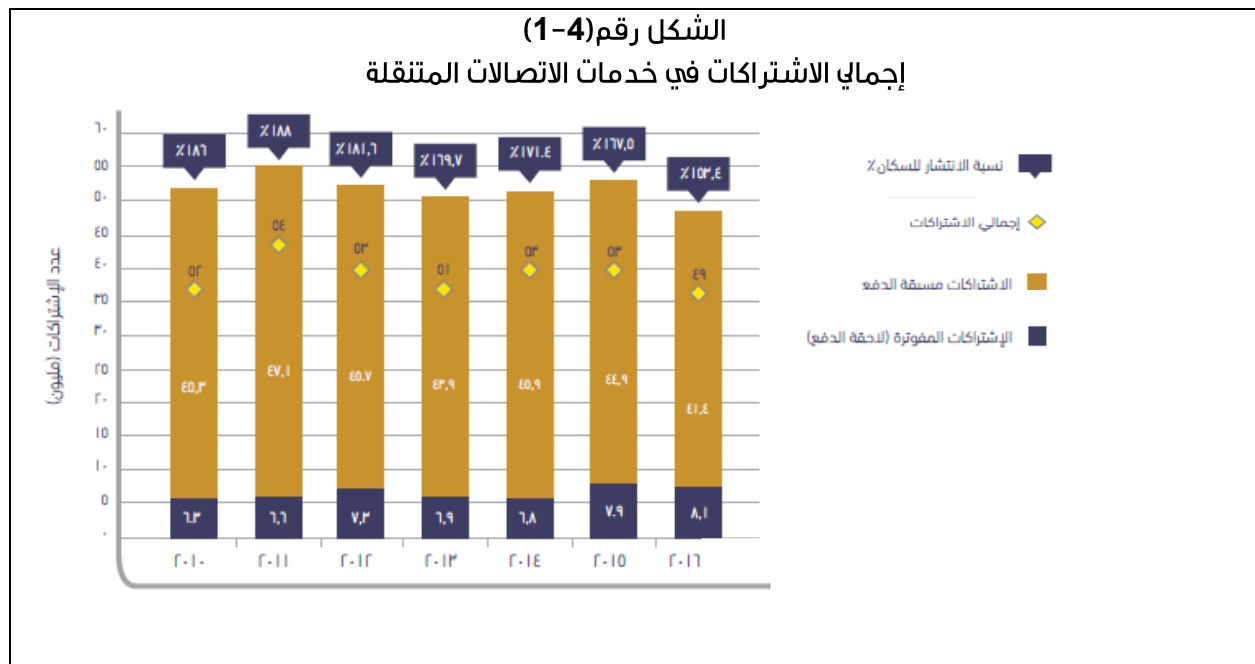
أولاً: مؤشرات بشأن آفاق تطور التجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية

1- تطور عدد مشتركى الاتصالات المتنقلة

- يلاحظ من خلال النظر إلى الشكل رقم (4-1) أن عدد الاشتراكات المتنقلة قد وصل إلى حوالي 49 مليون اشتراك بنهاية الربع الثالث من عام 2016م، تمثل الاشتراكات مسبقة الدفع الغالبية العظمى منها بنسبة تتجاوز (83٪)، وقد بلغت نسبة الانتشار لخدمات الاتصالات المتنقلة على مستوى السكان حوالي (153٪).

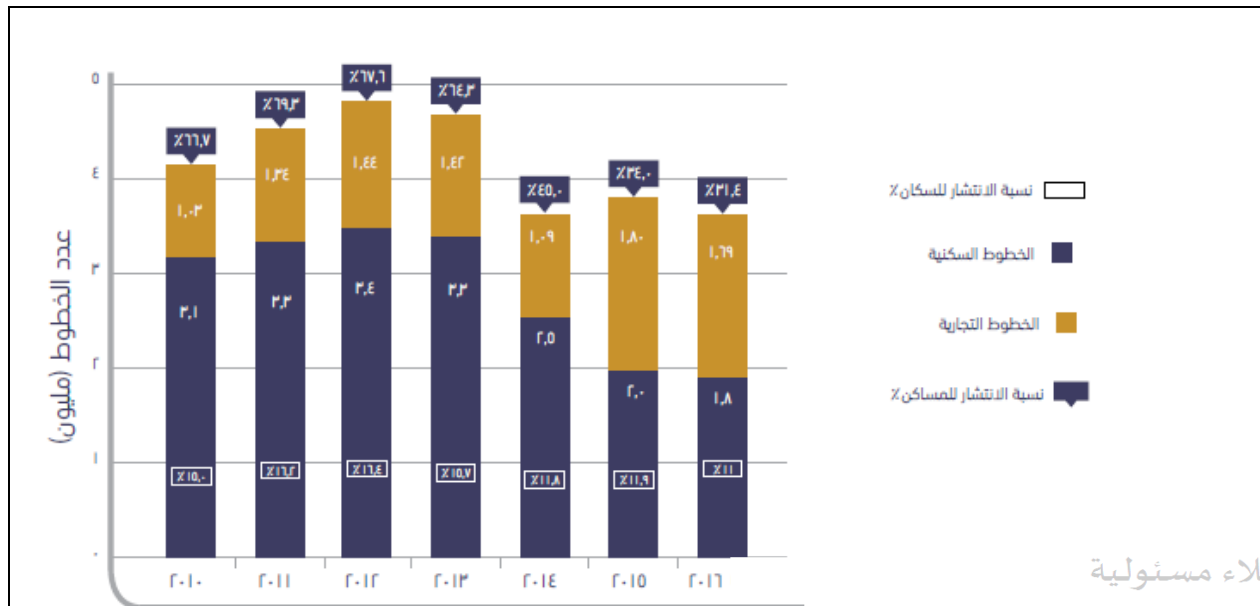
2- تطور عدد مشتركى الهاتف الثابت

- يلاحظ من خلال النظر إلى الشكل رقم (4-2) أن عدد الخطوط العاملة للهاتف الثابت بنهاية الربع الثالث لعام 2016م بلغت حوالي 3.5 مليون خط منها حوالي 1.8 مليون خط متاح من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المناسبة من الجهات المعنية واتخاذ القرار المناسب في ضوء البيانات الواردة في الدراسة كاملة وحديثاً. ومن أجل ذلك، فإن أي اعتماد على هذه المعلومات فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤولية الباحث، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على نتائج الدراسة أو استخدامها في أي مشروع أو بحث أو تقرير أو أي شيء آخر. وهذه الدراسة وبحق احتياجات المستخدمين وبالتالي دخول خدمات الاتصالات المتنقلة في المنافسة على مشتركى الهاتف الثابت.



المصدر: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، تقرير عام 2016م.

الشكل رقم (4-2)
إجمالي الاشتراكات في الهاتف الثابت



إخلاء مسؤولية

أعلنت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، أن نسبة الانتشار للمساكن فيتم حسابها بقسمة عدد الخطوط السكنية على عدد المساكن. ملاحظة: تقاس نسبة الانتشار للسكان بقسمة إجمالي خطوط الهاتف الثابت العاملة على عدد السكان. أما نسبة الانتشار للمساكن فيتم حسابها بقسمة عدد الخطوط السكنية على عدد المساكن المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، ويبغي

أخذ المصدر: هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، تقرير عام 2016م. هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في

الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني،

فيما يتعلق بالتصاميم أو الكمالات أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات

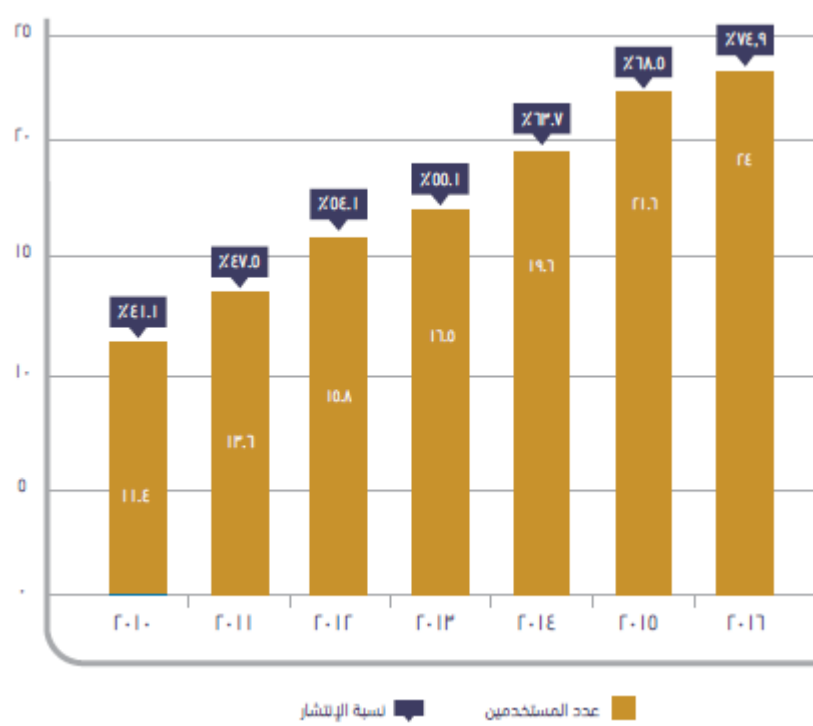
المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو

قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه

الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

زادت نسبة انتشار الانترنت بمعدلات عالية خلال السنوات الماضية حيث ارتفعت من (41%) عام 2010م إلى حوالي (74.9%) في نهاية الربع الثالث من العام 2016م. ويقدر عدد مستخدمي الانترنت في المملكة بحوالي 24 مليون مستخدم. ويلاحظ زيادة الطلب على خدمات الانترنت والنطاق العريض مؤخراً للاستفادة منها بما تمثله لهم من فرصة كبيرة للاستخدام الأوسع للانترنت بخدماته المختلفة وانتشار استخدام المواقع الالكترونية للتسوق عبر الانترنت.

الشكل رقم (4-3)
إجمالي الاشتراكات في الهاتف الثابت



إخلاء مسؤولية

باحثين طبقاً للبيانات

تخاذ أي قرار، وينبغي

أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني،

فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضللة في القرارات يمكن أن يؤدي إلى خسائر أو أضرار مباشرة أو غير مباشرة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه

4- تجارة المملكة من السلع الصناعية ذات المحتوى التكنولوجي المتوسط والعالي:

الدراسة ووفقاً للمصدر أعلاه، فإن نسبة الصادرات ذات المحتوى التكنولوجي المتوسط والعالي في المملكة بلغت 35.9% وهو من أعلى المعدلات مقارنة بالدول المختارة

رغم الجهود التي تبذلها الحكومة السعودية والقطاع الخاص السعودي لنقل وتوطين التقنية إلا أن انعكاساتها لا تزال أقل كثيراً من الطموحات حيث أن نسبة المنتجات الصناعية ذات القاعدة التقنية العالية والمتوسطة لا تزال تشكل نسبة متواضعة من إجمالي المنتجات، وتشير إحصاءات منظمة الأمم المتحدة للتنمية الصناعية (UNIDO) أن مساهمة الصناعات عالية ومتوسطة التكنولوجيا في الناتج الصناعي في المملكة بلغت خلال عام 2013م نحو 35.9% وهو من أعلى المعدلات مقارنة بالدول المختارة حيث بلغت هذه النسبة نحو 22.5% في مصر ونحو 32.7% في تركيا، ومن المؤكد أن قطاع صناعة البتروكيماويات قد لعب دوراً كبيراً في ارتفاع قيمة هذه النسبة.

كما تشير إحصاءات UNIDO إلى أن نسبة الصادرات ذات المحتوى التكنولوجي المتوسط والعالي بلغت في المملكة خلال عام 2013م نحو 35.7% من إجمالي الصادرات الصناعية مقارنة بنسبة بلغت 26% خلال عام 2008م، ومقارنة بنسب 40.3% في عمان و40.6% في تركيا و 46.8% في تونس.

جدول رقم (4-1): الصناعات ذات المكون التكنولوجي في المملكة مقارنة ببعض الدول

نسبة الصادرات الصناعية (%)		نسبة الصناعات عالية ومتوسطة التكنولوجيا من الناتج الصناعي (%)		البيان الدولة
2013م	2008م	2013م	2008م	
35.7	26	35.9	36.3	السعودية
38.8	43.7	25.8	33	قطر
13.4	8.2	29.6	27.4	الكويت
40.3	28.9	48.2	14.2	عمان
31.6	24.5	22.5	22.3	مصر
46.8	39.2	28.8	27.3	تونس
40.6	42.2	32.7	32.6	تركيا
44.5	31.6	27.4	29.1	المغرب

Source: UNIDO, Industrial Development Report 2016.

ثانياً: جهود الدولة الرامية إلى تعزيز البنية التحتية للتجارة الالكترونية

ثانياً: جهود الدولة الرامية إلى تعزيز البنية التحتية للتجارة الالكترونية

1- الاقتصاد الرقمي وفق " رؤية المملكة " 2030 " بنية تحتية لتعزيز التجارة الالكترونية

1- الاقتصاد الرقمي وفق " رؤية المملكة " 2030 " نسبة تحسنة لتعزيز التجارة الالكترونية

– تقوم الرؤية على تعزيز الاستثمارات في الاقتصاد الرقمي.

المناطق ذات الكثافة السكانية العالية بالشراكة مع القطاع الخاص، وذلك للوصول إلى نسبة تغطية تتجاوز 90% من المنازل بالمدن ذات الكثافة السكانية العالية و66% بالمناطق الأخرى.

2- إنشاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات

- في عام 2004م تم استحداث وزارة جديدة تعنى بقطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وتم تكليف هذه الوزارة بإيجاد آلية مناسبة وفعالة لتطبيق تعاملات إلكترونية حكومية بهدف تسريع وتسهيل الإجراءات الحكومية.

3- إنشاء هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات

- في مجال الاهتمام بالاتصالات وتقنية المعلومات وضرورة وجود جهة تشرف على تخصيص قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات أنشئت الحكومة هيئة

الاتصالات وتقنية المعلومات التي تشرف الآن على الانترنت ومنح الرخص لشركات الاتصالات ووضع الضوابط والمعايير للتعاملات الإلكترونية.

4- إطلاق برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية

- في عام 2004م وبعد إنشاء وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات تم إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونية وتم استبدال مسمى الحكومة الإلكترونية بمسمى أشمل وأدق وهو التعاملات الإلكترونية الحكومية وتم إنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية وذلك عند البدء في تنفيذه في عام 2005 وأطلق عليه مسمى يسر (www.yesser.gov.sa) بمشاركة كل من وزارة المالية وهيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، ويعمل هذا البرنامج على تنفيذ الخطة الوطنية للاتصالات وتقنية المعلومات من خلال دعم تطبيق التعاملات الإلكترونية في الجهات الحكومية،

5- إنشاء اللجنة الفنية الدائمة للتجارة الإلكترونية

- **صدور الأمر السامي:** بعد صدور الأمر السامي بتكوين اللجنة الفنية الدائمة للتجارة الإلكترونية في عام 1999م إنطلق رسمياً الاهتمام بالتجارة الإلكترونية بهدف متابعة التطورات وتحديد الاحتياجات من البنية التحتية للاتصالات والمتطلبات الفنية والأمنية والقانونية اللازمة، وكونت اللجنة من مجموعة من الجهات الحكومية وكان من أبرزها وزارة التجارة ومؤسسة النقد السعودي ومدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقنية وشركة الاتصالات والغرف التجارية الصناعية. عملت هذه اللجنة بشكل حثيث وخرجت بإطار عمل لتطوير التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

- **إطار العمل :** في عام 2002م تمت الموافقة على خطة العمل المرفوعة من اللجنة وتتكون من الإطار العام التالي:

- ✓ البنية التحتية الوطنية للمفاتيح العمومية.
- ✓ نظم المدفوعات الإلكترونية.
- ✓ البنية التحتية للاتصالات.
- ✓ الأنظمة والتشريعات.
- ✓ أمن المعلومات والخصوصية.
- ✓ تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً.
- ✓ نظام المشتريات الحكومية.
- ✓ إيجاد موقع تسويقي على شبكة الانترنت "بوابة" للشركات والمصانع الوطنية.
- ✓ توفير الخدمات المساندة.
- ✓ دعم نشر تقنيات التجارة الإلكترونية.

- ✓ نشر الوعي وتعزيز الثقة.
- ✓ التدريب.
- ✓ الدراسات والبحوث.

6- الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار

هناك عدد من الخدمات الالكترونية التي تقدمها وزارة التجارة والاستثمار أهمها

- خدمة الترخيص الصناعي
- خدمة إصدار شهادة المنشأ
- خدمة الإعفاء الجمركي.
- خدمة ترخيص محلات بيع وشراء المعادن الثمينة
- خدمة دعم المصانع الوطنية للحصول على مناقصات حكومية

إخلاء مسؤولية خدمة تسجيل العلامات التجارية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للاجابة على احتياجات من المعلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والمصرفية وغيرها من المشورة من الخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ودقيقة وموثوقة، إلا أن الأخطاء لا يمكن تجنبها، وسواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤولية المستخدم، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على هذه الدراسة، خاصة في حالة استخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

- خدمة حل المنازعات التجارية
- خدمة استقبال وحل الشكاوي في الأوراق المالية
- خدمة تسجيل الأسماء والعلامات التجارية
- خدمة تسجيل الوكالات التجارية
- خدمة إصدار سجل تجاري
- خدمة ترخيص فتح مخبز نصف آلي

ثالثاً: الجهود الحالية للدولة في تنظيم التجارة الالكترونية في المملكة⁽¹⁾

هناك مشروع نظام للتجارة الالكترونية في المملكة، وأهم بنود مشروع النظام هي:-

¹ موقع وزارة التجارة والاستثمار على شبكة الانترنت، مشروع نظام التجارة الالكترونية.

- أن يكون مقر عمل ممارس التجارة الإلكترونية هو المكان الذي يعينه، ما لم يثبت خلاف ذلك، وإذا لم يعين ممارس التجارة الإلكترونية مقر عمله، وكان له أكثر من مقر عمل، كان مقر العمل، هو المقر الأوثق صلة بالعقد، مع مراعاة الظروف التي كان الأطراف على علم بها أو توقعوها في أي وقت قبل إبرام العقد أو عند إبرامه. وإذا لم يكن للشخص الطبيعي مقر عمل، أخذ بمحل إقامته المعتاد.

- أنه عندما يرتكب شخص طبيعي خطأً في مخاطبة إلكتروني مع نظام رسائل آي تابع لطرف آخر ولا يوفر نظام الرسائل الآلي لذلك الشخص فرصة لتصحيح الخطأ، يحق لذلك الشخص، أن يسحب ذلك الجزء من الخطاب الإلكتروني الذي ارتكب فيه الخطأ إذا أبلغ الطرف الآخر بالخطأ في أقرب وقت ممكن بعد علمه به. أو لم يكن قد استخدم ما قد يكون تسلمه من سلع أو خدمات من الطرف الآخر أو حصل منها على أي منفعة، ومع ذلك يجوز تطبيق أي شروط إضافية باتفاق الأطراف تحكم آثار أي خطأ.

- إلزام ممارس التجارة الإلكترونية بأن يفصح عن المعلومات المتعلقة به مثل اسمه أو اسمه التجاري، ووسائل الاتصال به، وكذلك بيان اسم السجل المقيّد به ورقمه -إذا كان

أعدت هذه الدراسة في سجل تجاري أو سجل مماثل من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجسات الرسمية السعودية والحيات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي حماية المستهلك، وفي هذا السياق، يحتوي مشروع النظام على عدة بنود أهمها:-

أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة وأن الالتزامات التجارية التي تتم عبر وسائط إلكترونية أن يتضمن الإعلان اسم التاجر وأي بيان مميز له وبيان الاتصال به واسم السلعة المعلن عنها.

فيما يتعلق بالتمام أو النقص في البيانات المقدمة من قبل الجسات الرسمية السعودية والحيات الدولية، ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو حظر تقديم إعلان يتضمن عرضاً أو بياناً أو إدعاء كاذباً أو أن يكون مصوغاً بعبارات غير شائنة أن تؤدي بطريقة مباشرة أو غير مباشرة إلى خداع أو تضليل المستهلك.

- ✓ حظر تقديم إعلان يتضمن شعاراً أو علامة تجارية دون وجه حق في استعمالها، أو استعمال علامة مقلدة.
- ✓ إلزام من لا يتقيد بالشروط اللازمة بشأن الإعلانات بسحب الإعلان خلال يوم عمل واحد من إخطاره بذلك، وفي حال عدم الاستجابة، وفي هذا السياق، للوزارة حجب المحل الإلكتروني المخالف مع بيان المخالفة بالتنسيق مع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ✓ أن تكون الإعلانات ووثائق الدعاية المرسلة أو المبتوثة عن طريق وسائط إلكترونية ووثائق تعاقدية مكملة للعقود التي يتم إبرامها للحصول على السلع والخدمات المعلن عنها مع إلزام أطراف التعاقد بكل ما ورد فيها.

✓ إلزام الجهة المسؤولة عن أي سجلات تحتوي على المعلومات الشخصية للعميل أو أي سجلات للاتصالات الإلكترونية للعميل، باتخاذ الخطوات اللازمة لضمان أن تبقى المعلومات الشخصية للعميل في سرية تامة.

✓ إلزام من يمارس التجارة الإلكترونية أن يتقدم بطلب لقيّد اسمه ومحلّه الإلكتروني في السجل التجاري وفقاً لنظام السجل التجاري.

✓ حجب المحل الإلكتروني المخالف مع بيان المخالفة وذلك بالتنسيق مع هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، وفي حال تعذر ذلك، يحق لوزارة التجارة والاستثمار بيان المحلات المخالفة في موقع الوزارة الإلكتروني حتى تتم معالجة المخالفة.

جدول رقم (4-2)

حجم الصناعة ذات المكون التكنولوجي حتى الربع الأول من عام 2016م

رمز النشاط			النشاط الصناعي	عدد المصانع المنتجة			إجمالي التمويل (مليون ريال)			عدد العمالة		
				الإجمالي	المنطقة الشرقية (%)	نسبة المنطقة الشرقية (%)	الإجمالي	المنطقة الشرقية (%)	نسبة المنطقة الشرقية (%)	الإجمالي	المنطقة الشرقية (%)	نسبة المنطقة الشرقية (%)
صناعات عالية التكنولوجيا	18	الطباعة واستنساخ المواد	47	8	17	2725.7	351.3	12.9	5972	823	13.8	
	26	الحواسيب والمنتجات الالكترونية	51	14	27.5	2657.4	271.4	10.2	10220	2328	22.8	
صناعات متوسطة التكنولوجيا	20	المواد الكيماوية	662	197	29.8	537455.1	467694.2	87	83971	42891	51.1	
	21	المواد الصيدلانية	36	4	11.1	5079.4	296	5.8	1105	10619	10.4	
	27	المعدات الكهربائية	217	54	24.9	2113.8	14477.4	14.6	37220	8133	21.9	
	28	الآلات والمعدات غير	208	77	37	23788.1	27168.9	87.6	31008	13577	43.8	
	29	المركبات ذات المحركات	146	40	27.4	999.7	3283.1	30.4	15878	4663	29.4	
	30	معدات النقل الأخرى	10	8	80	194.7	260.7	74.7	1687	1254	74.3	
	إجمالي الصناعات عالية التكنولوجيا		98	22	22.4	5383.1	622.7	11.6	16192	3151	19.5	
إجمالي الصناعات متوسطة التكنولوجيا		1279	380	29.7	569630.8	513180.3	90.1	170869	81137	47.5		

عدد العمالة			إجمالي التمويل (مليون ريال)			عدد المصانع المنتجة			النشاط الصناعي	رمز النشاط
نسبة المنطقة الشرقية (%)	المنطقة الشرقية	الإجمالي	نسبة المنطقة الشرقية (%)	المنطقة الشرقية	الإجمالي	نسبة المنطقة الشرقية (%)	المنطقة الشرقية	الإجمالي		
45.1	84288	187061	89.4	513803	575013.9	29.2	402	1377	إجمالي الصناعات عالية ومتوسطة التكنولوجيا	
25.2	246450	978720	63.3	681575.9	1075952.6	23.2	1624	7011	إجمالي النشاط الصناعي	
	1.3	1.7		0.1	0.5		1.4	1.4	نسبة الصناعات عالية التكنولوجيا/الإجمالي (%)	
	32.9	17.5		47.7	52.9		23.4	18.2	نسبة الصناعات متوسطة التكنولوجيا / الإجمالي (%)	
	34.2	19.1		75.4	53.4		24.8	19.6	نسبة الصناعات عالية ومتوسطة التكنولوجيا /	

المصدر: إحصاءات تم الحصول عليها من الموقع الإلكتروني لوزارة التجارة والصناعة، إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المزايا المالية وقانونية وعملية من المصنوعين والخبراء في هذه الشأن، وتحتوي غرفة الشرقية على المعلومات الواردة في

رابعاً: التحديات التي تواجه تطور التجارة الالكترونية في المملكة العربية السعودية

الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إشارات أو تعديلات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، هناك العديد من العوائق والتحديات التي تواجه التي تواجه المؤسسات التجارية في المملكة فيما يتعلق بالتمتع بالكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، وكذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات والمضمة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو

1- التحديات التقنية: قرار يتخذ على ضوء الأبحاث والممارسات أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه

الدراسة ويحق للمتلقي تحمل المسؤولية ذات العلاقة. مجال التقنية والتكنولوجيا في مدى القدرة على تأسيس

بنية تحتية قادرة على استيعاب التقنية بشكل مستمر لتوظيفها في خدمة التجارة الالكترونية، مثل نوعية وسرعة وسائل الاتصالات ونقل المعلومات والربط الإلكتروني، ومدى توفر قطع تقنية المعلومات.

2- تسريع انتشار الوعي التقني :

- إن للوعي بالتجارة الإلكترونية دوراً هاماً في انتشارها وتطورها لاسيما بين المؤسسات التجارية والقطاعات الإنتاجية. ويعد مستوى ونوعية التعليم في أي بلد وسيلة مهمة في نشر الثقافة والاستخدام الإلكتروني. وفي هذا الصدد نشير إلى أن انتشار استخدام الكمبيوتر والانترنت، في المؤسسات التعليمية بمختلف مراحلها يؤدي إلى زيادة فرص انتشار التجارة الالكترونية .

3- تأهيل الكوادر البشرية

- يعد وجود الكوادر البشرية المدربة والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات وتطبيقات التجارة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية لنمو هذا النوع من التجارة ، حيث يلعب العنصر البشري دوراً مهماً في تسخير تقنية المعلومات لخدمة اقتصاد، وبالتالي تطوير التجارة

الإلكترونية، وتتطلب التجارة الإلكترونية الأيدي العاملة المدربة في مجالات عدة مثل تطوير المواقع على الانترنت وأنظمة التشغيل، بالإضافة إلى خبراء في قواعد البيانات، وكذلك مختصين في تصميم مواقع التجارة الإلكترونية، ونظم الدفع الإلكترونية وغيرها.

4- جاهزية المؤسسات للتحويل نحو التجارة الإلكترونية

- إن التحويل من بيئة التجارة التقليدية إلى أنماط التجارة الإلكترونية، تتم من خلالها التبادلات والأعمال والأنشطة التجارية عبر بيانات رقمية، يمثل تحدياً حقيقياً أمام المؤسسات والمشروعات التجارية لأن ذلك يتطلب أولاً قناعتها بأهمية وفائدة التجارة عبر الانترنت ومن ثم تبني سياسات ووضع استراتيجيات مرحلية للتحويل إلى التجارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص أهم العقبات التجارية فيما يلي:

✓ ضعف الخبرات التجارية اللازمة لتحويل الأعمال التجارية إلى أعمال إلكترونية.

✓ محدودية حجم التجارة الإلكترونية سواء بين الشركات التجارية نفسها، أو بينها وبين مورديها المحليين أو حتى بينها وبين المستهلكين.

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والاستشارية من المختصين في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في

5- استخدام شبكة الانترنت وأمن المعلومات

الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان، سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالقيام أو الامتناع أو التوقف أو الملاءمة أو عدم الملاءمة أو عدم الدقة أو غيرها من المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة في بعض الشرائح الاجتماعية دون الشرائح الأخرى، ومما يعيق أيضاً انتشار التجارة الإلكترونية وجود الشكوك حول أمن المعلومات وغياب الثقة في هذا النوع من التجارة لاسيما في عمليات البيع والشراء ودفع الثمن عبر الانترنت يعد عائقاً آخر لانتشار التجارة الإلكترونية.

6- الأنظمة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية

تشكل الأنظمة المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية أحد أهم البنى التحتية لقيام ونمو التجارة الإلكترونية، ويمكن إيجاز التحديات القانونية في بيئة التعاملات الإلكترونية وفق مراحل إتمام العملية التجارية الإلكترونية.

- في المرحلة الأولى التي تسبق عملية التعاقد، تظهر عقبات وتحديات أبرزها:

✓ مدى ثقة المشتري أو الزبون من حقيقة وجود الموقع والسلعة أو الخدمة المعروضة.

- ✓ مشروعية ما يقدم في الموقع من حيث ملكية مواده ذات الطبيعة المعنوية ومشكلة الملكية الفكرية، وحماية المستهلك من عمليات الاحتيال سواء الشراء على الخط أو عبر المواقع الوهمية أو المحتوى غير المشروع للمنتجات المعروضة.
- ✓ آلية احتساب عوائد التجارة الالكترونية.

- وفي **المرحلة الثانية** المتمثلة في إبرام العقد حيث يتلاقى الإيجاب والقبول في العقود الإلكترونية سواء في الموقع على الويب أو عبر مراسلات البريد الإلكتروني. وهنا تظهر مشكلتان: مدى ثقة كل طرف من صفة وشخص ووجود الطرف الآخر، ومدى حجية العقد الإلكتروني ومدى قبوله في الإثبات. ومن هنا ظهرت فكرة التوقيع الرقمي ليقوم بدور التوقيع العادي.

- وفي **المرحلة الثالثة** والمتمثلة في إنفاذ التزامات المتعاقدين من تسليم السلعة أو الخدمة، والوفاء بالثمن، فمن ناحية تسليم السلعة فتبرز مشكلة التأخير أو الإخلال بمواصفات الاتفاق، ومن ناحية الوفاء بالثمن فإن التحدي يظهر في وسائل الدفع التقنية مثل السداد بالبطاقات الائتمانية أو تزويد بيانات البطاقة عبر الهاتف. وهذه

إخلاء مسؤولية
أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية بإمارة ما تتضمنه من معلومات وعمليات لطباع الأعمال والباحثين فيها للبيانات المتاحة من الجهات الحكومية والجهات الخارجية والاعتماد على غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن. وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات. ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

الفصل الخامس

آليات تعظيم استفادة رواد الأعمال من البنية التحتية للتجارة الالكترونية

في المملكة العربية السعودية

أولاً: إتخاذ القطاع الحكومي لإجراءات اللازمة لتفعيل تطبيق التجارة الالكترونية في المملكة

هناك عدة إجراءات يمكن للقطاع الحكومي القيام بها لتفعيل تطبيق التجارة الالكترونية في المملكة، من أهمها:-

1- تفعيل الإطار القانوني للتجارة الالكترونية

- الإسراع في إصدار نظام التجارة الالكترونية.

- تدريب وتأهيل القضاة في مجال التعاملات التجارية الالكترونية.

إخلاء مسؤولية اعتماد التوقيع الالكتروني كأداة للتوقيع على المعاملات التجارية.

أعدت هذه الدراسة المتعلقة بحماية المستهلك بما يخدم انتشار التجارة الالكترونية بالتعاون مع الجهات المختصة المحلية والدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحايدة ودقيقة، إلا أنها لا تضمن أي إقرار أو تعويض أو مسؤولية عن أي نوع كان من سوء شكل صياغة أو تفسير، فيما يتعلق بالتعليق أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات

2- زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في سبيل زيادة انتشار التجارة الالكترونية:

المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤولية كل من تكون غرفة الشرقية مسؤولية في أم حال، من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية حادثة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

- وضع استراتيجية متكاملة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة عن طريق استعراض أفضل ممارسات تكنولوجيا المعلومات وزيادة الوعي حول كيفية دعم تلك التكنولوجيا لتعزيز الأنشطة الاقتصادية.

- التركيز من خلال البيانات والمعلومات المتوفرة والمخزنة والإيداع المتواصل والبحوث الميدانية وروح المبادرة في الإسراع في عملية التنمية الاقتصادية الإقليمية واستعمالها في مجالات متنوعة بما فيها: التعليم الالكتروني، التجارة الالكترونية، الحكومة الالكترونية.

- جودة البيانات المنشورة: ينبغي التركيز على تجميع المعلومات الاجتماعية والاقتصادية ونشرها على الانترنت، والتأكيد على تطبيقات الانترنت التي تخدم عامة الشعب، كالصحة الإلكترونية، والتعليم الالكتروني والتعلم عن بعد.

3- تفعيل لجنة التجارة الالكترونية في المملكة، وفي هذا السياق، نرى بضرورة القيام بما يلي:-

- متابعة التطورات في ميدان التجارة الإلكترونية واتخاذ الخطوات اللازمة لمواكبة هذه التطورات والاستفادة من التجارب العالمية في هذا المجال.

- تحديد الاحتياجات والمتطلبات اللازمة للاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها العملية في المملكة وتسخيرها لخدمة الاقتصاد الوطني، والتنسيق مع الجهات المعنية بهذا الخصوص والإسراع في اتخاذ الخطوات العملية المطلوبة، والرفع بما يستوجب ذلك للمقام السامي.
- متابعة إنجاز الأعمال المطلوبة من كل جهة وإعداد تقارير دورية عن سير العمل بشكل منتظم.
- إعداد خطة عمل لنشر تقنيات التجارة الإلكترونية في المملكة.

4- دعم وتحفيز المنشآت التجارية للاستثمار في تقنية المعلومات

- مساندة الشركات في عملية إعادة الهندسة والتحول إلى النظم المالية الإلكترونية؛
- تشجيع المنشآت الصناعية السعودية للدخول في شراكات، أو اتفاقات شراء لمخرجات الشركات العاملة في تقنية المعلومات .
- تطوير المؤسسات المالية والبنوك والإدارات المالية بالشركات وهيئات الاستثمار للعمل على أسس رقمية فورية.
- تخصيص موازنات متوسطة وبعيدة المدى من أجل بناء مشاريع البنية التحتية الجديدة التي تسهم في تطور منظومة الاتصالات في المملكة وبما يخدم انتشار التجارة الإلكترونية ويوسع استخدامها في القطاع التجاري السعودي.
- إعداد جيل من الشباب للتخصص في التمويل والاستثمار الإلكتروني عن طريق التدريب المكثف الفعال.
- العمل على إقامة مجمعات بحثية لقطاعات تقوم فيها مؤسسات صغيرة ومتوسطة لتكون بمثابة حاضنات للأعمال لمشروعات تقنية المعلومات.

ثانياً : على مستوى المنشآت التجارية

1- ضرورة تحول المنشآت التجارية للتجارة الإلكترونية

إن قيام المنشآت بالتحول إلى استخدام نظم و أساليب التجارة الإلكترونية يعتبر تحدياً إدارياً كبيراً، فلا يمكن تحقيق هذا التحول إلا ببناء خطة على أسس و فكر يشمل ثقافة المؤسسة وإمكانياتها وقدراتها و يرتبط بالتحديات و المصاعب المرتبطة بالاستعمال المكثف لتقنيات المعلومات و الاتصالات . أما التحول إلى عالم التجارة الإلكترونية فيتم على مراحل تشمل ما يلي:-

¹ Alic Phiri Shemi, Factors Affecting E-commerce Adoption in Small and Medium Enterprises:An Iterpertive Study of Bostwana, University of Salford, 2012.

- **إستخدام البريد الإلكتروني :** تقوم مؤسسات الأعمال بالدخول إلى عالم التجارة الإلكترونية في بادئ الأمر من خلال مفهومه الأولي، و ذلك بالحصول على عنوان بريد إلكتروني خاص بها، فهناك العديد من المواقع الرئيسية على شبكة الانترنت تتيح عناوين البريد الإلكتروني مجاناً و بهذا لا تتكلف المؤسسة أي أعباء مالية، بعد إنشاء عنوان إلكتروني للمؤسسة تقوم باستخدامه للبريد الإلكتروني في مراسلتها و في مطبوعاتها و كروت العاملين بها أو إرسال رسائل إلى شركات أخرى.

- **الإشتراك في شبكة الانترنت :** إن قيام الشركة باستخدام البريد الإلكتروني بكفاءة و يسر، يتطلب منها ضرورة وجود خط الانترنت بالمنشأة ، ويتم ذلك بناءا على التوسع في التعاملات من خلال البريد الإلكتروني بصورة تحد معها الشركة أهمية و ضرورة أن يكون خط الانترنت داخلها و مع دخول الانترنت إلى الشركة ، تبدأ أولى خطوات الإستخدام الفعلي لمبادئ التجارة الإلكترونية حيث تتحول الشركة تباعا في مراسلاتها إلى البريد الإلكتروني وتحقق وفرا كبيرا في التكلفة مع انفتاح كبير على العالم الذي يتم التراسل معه والتحول إلى أساليب التراسل المتوازي التي أشرنا إليه سابقا .

- إنشاء صفحات معلومات عن الشركة على الشبكة : Home Pages : هذه المرحلة المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية، ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار، وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المحاسبين وخبراء الاقتصاد، وسيتم إعداد الدراسة من قبل الشركة من خلال إنشاء صفحات بسيطة للمعلومات، عن الشركة على شبكة الانترنت و ذلك عن طريق العاملين في الشركة المخصصين لهذا العمل أو من خلال شركات متخصصة في إنشاء الصفحات على شبكة الانترنت.

- إنشاء مقر معلومات المنشأة على الانترنت : إن نمو استخدام الانترنت في المؤسسة قرار يتخذ بناءً على قرار إداري، وليس قراراً فنيّاً. فبالإضافة إلى ذلك، فإنّ هذه الدراسة وبحسب ما سبق، ينبغي أن تكون غرضها الأساسيّ هو توفير معلومات كافية للمؤسسة، وهدفها الرئيسيّ هو دفعها إلى التفكير في الصعود إلى مستوى أعلى في الإستخدام ، و ذلك بإنشاء مقر للمعلومات وللشركة على شبكة الانترنت مما يحقق التفاعل بين الشركة وعملائها.¹

- **إنشاء مقر معلومات المنشأة للتجارة الإلكترونية :** إن مقر معلومات التجارة الإلكترونية للشركة يمكنها من إجراء كافة العمليات التجارية مع عملائها على مستويات مختلفة وذلك بتضمين المقر بكتالوجات و قوائم الأصناف والأسعار ونماذج طلبات الشراء وأساليب السداد و التحويلات المالية وكل هذا يقتضي إضافة مكونات الأمن والحماية وأيضاً الارتباط المالي لأسلوب السداد .

- **إنشاء مقر التجارة الإلكترونية للمنشأة :** من خلال ربط مقر المعلومات بالنظم الداخلية للمؤسسة وتحقيق الإرتباط الكامل بين الشركة وعملاتها على مستوى نظم المعلومات الداخلية يتحقق تكامل كافة عمليات التجارة الإلكترونية.

¹ Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

2- على المنشآت التجارية الاستفادة من التجارة الالكترونية في سبيل توسيع سوق منتجاتها

يمكن للمنشأة التجارية إعتماد التسويق الالكتروني كأداة لتوسيع سوق منتجاتها، وفي هذا السياق، نشير إلى ما يلي:-

- أن التجارة الإلكترونية تعمل على توسيع دائرة السوق المحلي وكذلك النفاذ إلى الأسواق العالمية، وتساهم في إيجاد أسواق جديدة من المتعذر إيجادها في ظل التجارة التقليدية.

- أن ممارسة التجارة عبر شبكة الانترنت تجعل المنتجات من السلع والخدمات متاحة لأكبر عدد ممكن من المستهلكين، وهذا يتيح حتى للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحضور في الأسواق المحلية والدولية الأمر الذي يمنح فرصة أكبر للمستهلك للاختيار من بين المنتجات المعروضة.

- بعد الدخول الفعّال إلى الأسواق المحلية والدولية للمنشآت التجارية أحد الفوائد المباشرة للتجارة الإلكترونية التي تعتمد على الانترنت، ولذلك فإنه بإمكان أي فرد أن يصبح تاجراً على الانترنت بتكاليف منخفضة جداً.

- إمكانية الوصول إلى الأسواق العالمية، فإن الشركات التي تطبق التجارة الإلكترونية تؤكد وجود فوائد ومنافع أخرى لهذه التجارة مثل تقليص أوقات أو فترات التوريد، واختصار أوقات دورات الإنتاج، وتبسيط عمليات إجراءات عمليات الشراء، بالإضافة إلى إنقاص المخزون، لأن المنتجين والمستهلكين يصبحون قريبين جداً من بعضهم البعض من خلال الاتصال المباشر فيما بينهم، دون تدخل الوسطاء التقليديين مثل الموردين والمصدرين وتجار الجملة والتجزئة

3- ضرورة قيام المنشآت التجارية باعتماد تطبيقات التجارة الالكترونية في تخفيض تكاليف العمليات التجارية

وهنا نشير إلى ما يلي:-

- دور التجارة الإلكترونية في تخفيض تكاليف الصفقات التجارية المتمثلة في جمع المعلومات والتفاوض وأتعاب السمسرة وعمولات المبيعات والإجراءات الإدارية وغيرها والتي هي تمثل جزءاً مهماً في سعر المنتج.

- يمكن خفض التكاليف من خلال تحسين وتدفق المعلومات وزيادة تنسيق الأعمال، والذي يكون كله عن طريق تطبيق التجارة الالكترونية في المنشأة.

- إن التجارة الإلكترونية أداة مهمة في إدارة المخزون وانخفاض تكاليف التخزين، ومع تطور تقنية المعلومات والاتصالات وتدفق المعلومات بشكل أفضل فإنه من المتوقع أن ينخفض أثر المخزون على الدورة التجارية إلى حده الأدنى.

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن، وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة، إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني، فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات، ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.

- http://www.kau.edu.sa/files/0002379/files/2028_ecom72.pdf

- المراجع الانجليزية

-

- 3- Anjali Gupta, E-Commerce : Role of E-Commerce in Today's Business, International Journal of Computing and Corporate Reseach, Volium 4, 1 January 2014.
- 4- Barbara Fraumeni E-Commerce: Measurement and Measurement Issues, American Economic Review February 2001
- 5- D.Harris, B2B E-Commerce :Business Models and Revenue Generating Activities, California State University,2000.
- 6- European Central Bank, Report on Electronic Money, Frankfurt, 1998.
- 7- Douglas Akers , Overview of Recent Developments in the Credit Card Industry, FDIC Banking Review, Vol. ,17, 2005.
- 8- **Electronic Cheque** , retived from
http://www.hkma.gov.hk/media/eng/doc/key-functions/finanical-nfrastructure/infrastructure/retail-payment-initiatives/e-Cheque_e-brochure_Plain_Text_eng.pdf
- 9- George Apostolopoulos, Securing Electronic Commerce :Reducing the SSL Overhead , Retrived from
<http://user.informatik.uni-goettingen.de/~fu/ptls/apostolopoulos00securing.pdf>
- 10- Latino Community Credit Union, Credit cards: Advantages and Disadvantages,2013.
- 11- Mohamad Al-Laham, Development of Electronic Money and Its Impact on the Central Bank Role and Monetary Policy, Issues in Informing Science and Information echnology, Voluim 6, 2009.
- 12- Tribal Technology , e-Profffolios:their Use and Benefits, 2004.
- 13- Kenneth C..Laudon, E-Commerce: chapter 5,Retrived from
<http://www.csie.ntu.edu.tw/~ec/Laudon/Chapter5.pdf>
- 14- Niranjanamurthy M, The study of E-Commerce Security Issues and Solutions, International Journal of Advanced Research in Computer and Communication Engineering Vol. 2, Issue 7, July 2013.
- 15- OECD, The Economic and Social Role of Internet Intermediaries, 2010.
- 16- Rania Nemat, Taking a Look at Different Types of E-Commerce, World Applied Programming Vol(1), June 2011.¹
- 17- Power Point Presentation , Secure Electronic Transaction , Retrived from
https://www.google.com.sa/url?url=https://lyle.smu.edu/~nair/courses/7349/SET.ppt&rct=j&frm=1&q=&esrc=s&sa=U&ved=0ahUKEWjp1IKAlsPPAhXMfRoKHSWOCJwQFggXMAE&usg=AFQjCNEht_oHoF8ilu4aO_R-Ez_03ki-mw Randall.
- 18- Sami Makelainen, From b2b to C2C E-COMMERCE, University of Helsinki,2006.
- 19- UNCTAD, Information Economy Report 2015, Unlocking the Potential of E-Commerce fro Developing Countries, 2015.
- 20- Yaser Ahangari Nanehkaran , An Introduction To Electronic Commerce, International Journal of Sceintific & Technology Reseach Volium2, April 2013.
- 21- OECD, The Economic and Social Role of Internet Intermediaries, 2010.
- 22- Zorayda Ruth Andam, e-Commerce and e-Business , e-ASEAN Task Force, UNDP-APDIP,2003.

23-Zon-Yau Lee, An Analysis and Comparasion of Different Types of Electronic Payment Systems. Retrived from

<https://www.cs.tcd.ie/~htewari/4D1/papers/payment.pdf>

إخلاء مسؤولية

أعدت هذه الدراسة من غرفة الشرقية للإتاحة ما تتضمنه من معلومات وتحليلات لقطاع الأعمال والباحثين طبقاً للبيانات المتاحة من الجهات الرسمية السعودية والجهات الدولية. ولا تعد هذه الدراسة توصية من غرفة الشرقية لاتخاذ أي قرار. وينبغي أخذ المشورة المالية والقانونية وغيرها من المختصين والخبراء في هذا الشأن. وتسعي غرفة الشرقية أن تكون المعلومات الواردة في الدراسة كاملة ومحدثة ودقيقة. إلا أنها لا تقدم أي إقرارات أو تعهدات أو ضمانات من أي نوع كان. سواء بشكل صريح أو ضمني. فيما يتعلق بالتمام أو الكمال أو الدقة أو الموثوقية أو الملاءمة أو حداثة المعلومات. ولذلك فإن أي اعتماد على هذه المعلومات المضمنة في الدراسة يكون بشكل كامل على مسؤوليتك. ولن تكون غرفة الشرقية مسؤولة في أي حال من الأحوال عن أي إجراء أو قرار يتخذ بناءً على الدراسة أو أية خسارة أو ضرر مباشر أو غير مباشر أو فرصة ضائعة أو خسارة أرباح قد تنشأ باستخدام هذه الدراسة ويحق للغرفة تعديل هذه الدراسة أو حذفها دون إشعار مسبق.