

جامعة حلب  
كلية الاقتصاد  
قسم الاقتصاد والتخطيط

جمعية العلوم الإقتصادية السورية



عنوان البحث

معوقات تطوير التجارة الالكترونية في سورية

إعداد

جولي اسكندر

## محتوى البحث

- مقدمة
- مفهوم التجارة الإلكترونية
- البنية التحتية للتجارة الإلكترونية
- فوائد التجارة الإلكترونية
- التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية
- واقع التجارة الإلكترونية في الوطن العربي
- واقع التجارة الإلكترونية في سورية
- معوقات التجارة الإلكترونية في سورية
- توصيات لتطوير التجارة الإلكترونية في سورية
- الخاتمة
- المراجع المعتمد عليها

**مقدمة: Introduction**

تعتبر الثورة العلمية التكنولوجية الطاقة المولدة والدافعة للعولمة وبالتالي الخالقة للتجارة الإلكترونية, ويمكن القول أن الثورة العلمية التكنولوجية – وخاصة في السنوات العشر الأخيرة- تشكل مع العولمة وجهين لعملة واحدة, ولسياق تاريخي وحضاري واحد.

فالعولمة هي تفعيل للثورة العلمية التكنولوجية في التقدم والتطور العلمي والتقني التطبيقي, وخصوصا في مجال الاتصالات والمواصلات والمصارف, وبالتالي في التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها... الخ وما أدت إليه من اختصار الزمان والمسافات والإجراءات والتحويلات, إذ أصبحت الخدمات والمعلومات تصل بسرعة الضوء إلى أبعد نقطة في هذا العالم عبر التجارة الإلكترونية.

ومن العوامل التي دفعت شرع العولمة في العقد الأخير من القرن العشرين كما يقول أ.د. إسماعيل شعبان: "كان انهيار أنظمة التخطيط المركزي والإقليمي في البلدان الاشتراكية الأوروبية التي كانت تسعى إلى الاقتصاد الذاتي المخطط ضمن الجدار الحديدي القطري أو الإقليمي من جهة, وأخيرا تمركز السلطات العالمية في يد مؤسسات تقع على الأراضي الأمريكية والخضوع لإرادتها مثل: صندوق النقد الدولي, والبنك الدولي لإعادة الإنشاء والتعمير, ومراكز التكتلات الاقتصادية الكبيرة, ومجلس الأمن, وأخيرا منظمة التجارة الدولية".

ويرأغ نار يوفيسكو كبير الاقتصاديين في منظمة التعاون والتنمية OECD أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن ترفع معدلات النمو عبر ثلاث قنوات هي :

\* القناة الأولى: تساهم قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT التي تعتبر قطاعات منتجة بحد ذاتها, تساهم مباشرة في النمو إجمالا بفضل مردودها الخاص.

\* القناة الثانية: هي الاستثمار المرتفع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ترفع قوة الإنتاج الكبير في الاقتصاد عموما وتعكس زيادات حادة في جودة المعدات وهبوطا في أسعارها.

\* القناة الثالثة: هي ما يطلق عليه "المؤثرات الجانبية" كانتشار الانترنت ونشوء التجارة الإلكترونية التي تؤدي إلى تخفيضات هامة في التكاليف وفي تحسين تنظيم المؤسسات. (1)

وبالتالي فإن التجارة الإلكترونية ستغير أساليب التعاملات التجارية التي عرفتها البشرية, إلى الأفضل مثلما غير الانترنت أساليب التعليم والاتصال وتبادل البيانات.

الأمر الذي أدى إلى تصنيفها كأفضل اختراع تم التوصل إليه في السنوات الخمسمائة الماضية.

---

(1): هلال. إميل, الاقتصاد الجديد, واقع وخيال, مجلة الكمبيوتر, المجلد 18 العدد 3/أيار 2003

## **أهمية البحث: The importance of research**

تتبع أهمية البحث من التطور الكبير الذي وصلت إليه الثورة العلمية التكنولوجية وبشكل خاص التجارة الإلكترونية التي خطت خطوات مذهلة في الدول المتقدمة من خلال مقارنة حجم المبادلات التجارية التي تمت عبر الانترنت في تلك الدول بحجم المبادلات الأخرى -كما ونوعا- في البلدان المتخلفة ومنها البلدان العربية.

### **The target of research:** هدف البحث:

يهدف هذا البحث إلى إلقاء الضوء على موضوع التجارة الإلكترونية ودورها في الحياة المعاصرة وواقعها في الوطن العربي. من أجل كشف أسباب تخلف ثورة المعلومات وتسليط الضوء على العقبات التي تعترض توسيع نطاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي بشكل عام وضمنا في سورية والتوصيات المقترحة لتجاوز ذلك.

### **Methodology of research:** منهجية البحث:

اقتضت الدراسة إتباع المنهج النظري البحثي القائم على جمع الحقائق عن طبيعة المشكلة المطروحة، وأيضا المنهج الوصفي والتحليلي لهذه المعلومات للتوصل إلى النتائج المرجوة.

## **Concept of Electronic Commerce : مفهوم التجارة الإلكترونية :**

تعتبر التجارة الالكترونية المحرك الأساسي والأهم للاقتصاد المعرفي المعاصر , ولا بد من دراسة وافية لهذه الظاهرة وأبعادها رغم أن المفهوم الحالي للتجارة الالكترونية ما زال غامضا بعض الشيء, إلا أنه قد مضى على استخدام تقنيات هذه التجارة عدة سنوات وانتشرت بشكل هائل الأعمال التجارية عبر الانترنت وخاصة في الدول المتقدمة .

كما تظهر يوميا مفاهيم موازية جديدة مثل التسوق الإلكتروني, والأعمال الإلكترونية, ومقدمي خدمات التطبيقات والأعمال المصرفية عبر الانترنت, وغيرها من المفاهيم , ويوجد ارتباط وثيق بين هذه المسميات, إذ تدخل جميعا في إطار التجارة الإلكترونية, بحيث يصعب إعطاء تعريف لأحدها دون الإشارة إلى المفاهيم الأخرى.

ويتوقع الكثيرون من المحللين بأن يشكل كل من هذه المفاهيم الجديدة التي تنمو يوما بعد يوم ثورة في مستقبل التعاملات التجارية التي تتم عبر الإنترنت.

ويطلق مصطلح التجارة الالكترونية على مجمل الخدمات التجارية التي تتعامل معها المجموعات ( المؤسسات والشركات والأفراد) المعتمدة على المعالجة الالكترونية للبيانات.

وتعتمد التجارة الإلكترونية على تكنولوجيتين رئيسيتين هما تكنولوجيا الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اللذين أوجدتا عند اندماجهما الإنترنت.

ويتم عبر التجارة الالكترونية إنجاز المعاملات (حسب طبيعة المتعاملين) وهي:

1- تعامل بين شركة تجارية وشركة تجارية أخرى (Business-to-Business) ويشار

إليها اختصارا بالرمز B2B وتمثل التبادل التجاري الإلكتروني بين شركة وأخرى.

2- تجارة الكترونية من الشركات إلى الزبائن (Business-to-Consumer) ويشار إليها

اختصارا بالرمز B2C وهي تمثل التبادل التجاري بين الشركات من جهة والزبائن

والأفراد من جهة أخرى.

ويعرفها آخرون بأنها: إحدى أهم المظاهر الحديثة في الاقتصاد المعرفي أو الإلكتروني وتمثل القطاع الأكثر نموا في الاقتصاد العالمي, وتتمثل في تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة

بالتبادل التجاري.(1)

هذا ويمتد نشاط التجارة الالكترونية إلى ثلاث مجالات:

1- خدمات ربط ودخول الانترنت.

---

(1):مجلة معلومات دولية, العدد64, عام2000 .

2- التسليم أو التوريد كأداة لتوزيع الخدمات.

3- استخدام الانترنت كأداة لتوزيع الخدمات وتوزيع البضائع المسلمة بطريقة تقليدية. هذا وإن التجارة الالكترونية ليست مجرد الحصول على موقع على الانترنت ولكنها أكبر من ذلك بكثير، حيث هناك الكثير من تطبيقات التجارة الالكترونية كما في البنوك الإلكترونية، والتسوق في المجمعات التجارية الموجودة على الانترنت، وشراء الأسهم، والبحث عن عمل، والقيام بالمزادات، والتعاون مع بقية الأفراد في عمل بحث ما... الخ و من أجل تنفيذ هذه التطبيقات يستلزم الحصول على معلومات داعمة وأنظمة وبنية تحتية ضرورية.

- كما تنقسم تطبيقات التجارة الالكترونية إلى ثلاث أجزاء:

أ- شراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالتسوق الإلكتروني. والسوق الإلكتروني هو عبارة عن موقع انترنتي لإجراء المعاملات وقيام العلاقات وتبادل المنتجات والخدمات والمعلومات والأموال... الخ هذا وإن مركز التجارة ليس بناية أو ما شابه، بل هو محل شبكي يحوي تعاملات تجارية، فالمشاركون في الأسواق الالكترونية من باعة ومشترين وسماسرة ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا ما يعرفون بعضهم البعض.

ب- تسهيل نقل المعلومات وتحقيق الاتصالات وإجراء التعاون بين الشركات وما بين الأجزاء المختلفة للشركة الواحدة.

ج- توفير خدمة الزبائن. (1)

هذا وهناك فرق بين تجارة الكترونية بحتة وتجارة تقليدية بحتة، فعندما يكون الوكيل ملموس والسلعة ملموسة والعملية ملموسة فإن نوع التجارة سيكون تجارة تقليدية بحتة، وعندما يكون الوكيل رقمي والسلعة رقمية فإن نوع التجارة سيكون تجارة الكترونية بحتة.

هذا وهناك مزيج بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية ويطلق عليه التجارة الالكترونية الجزئية، فمثلا عندما تشتري كتاب من موقع أمازون فإن نوع التجارة هو التجارة الالكترونية الجزئية لأن الشركة سترسل لك الكتاب على البريد العادي. ولكن إذا اشتريت برمجيات من موقع أمازون، فإن نوع التجارة هو التجارة الالكترونية البحتة لأن الشركة سترسل لك البرمجيات عن طريق الانترنت .

---

(1): عن شبكة DITNET 20/6/2001 انترنت العالم العربي

## أولاً: التجهيزات المادية والبرمجية :

تقوم أغلب مواقع التجارة الالكترونية على نفس البنية الشبكية وبرتوكولات الاتصالات ومعايير الويب وأنظمة الأمن . وسنركز على أساسيات البنية التحتية للبرمجيات (Software) وللمكونات الصلبة (Hardware) التي تستعمل في أغراض البيع والشراء والخدمات والمحادثات ما بين الشركة وزبائنها وشركائها التجاريين.

وعندما نناقش البنية التحتية للمواقع يجب أخذ العلم بأن التقنية ليست هي المعيار الوحيد إذ إن أغلب المواقع تستخدم نفس التقنية, ولكن الأمر الذي يفرق ما بين موقع وآخر هو كيفية استعمال هذه التقنية ودرجة الاهتمام بالناحية التجارية للموقع .

## الانترنت Internet :

هي شبكة كبيرة لمجموعات من شبكات الحاسوب المرتبطة ببعضها على نطاق عالمي . ولا يتحكم أحد بشكل مباشر في هذا النسيج العملاق , غير أن هناك منظمات وهيئات مختصة بوضع المواصفات التقنية وشركات كبرى خاصة يعمل معظمها في مجال الاتصالات للتحكم في حركة مرور المعلومات بها . وتتبادل أجهزة الحاسوب المعلومات في ما بينها عن طريق بروتوكولات خاصة تتحكم بانتقال المعلومات والشفرات المعلوماتية عبر الانترنت.

أما مكونات شبكة الانترنت الرئيسية فهي كما يلي :

1- النسيج المعلوماتي الدولي Worldwide web : أو WWW كما يسمى اختصاراً وهو نظام معلوماتي عالمي مؤلف من كم هائل من النصوص والصور والعينات الصوتية ولقطات الفيديو , وهذه بدورها متصلة ومرتبطة محلياً وعالمياً بدرجات وتنسيق متفاوتين ولقد تم تشبيهه بنسيج العنكبوت ومن هنا كانت التسمية , وهو يوفر قدراً من المرونة والديناميكية والتفاعل مع المستخدم .

2- البريد الإلكتروني E-mail : وهو نظام لإرسال الرسائل والملفات الإلكترونية لأي من المشتركين في هذه الخدمة في أي مكان في العالم وبسرعة فائقة , فقد تصل الرسالة إلى العنوان الإلكتروني قبل مغادرة مرسلها لمكتب البريد الإلكتروني والذي هو عبارة عن جهاز الكمبيوتر المتصل بالشبكة آنذاك .

3- بروتوكول نقل الملفات FTP : وهو برنامج وأسلوب لنقل وتبادل الملفات بين أجهزة الحاسوب المتصلة بالشبكة , وهناك العديد من مخازن المعلومات المتوفرة على شكل مستندات ووثائق وبرامج وصور وأصوات والتي يمكن استحضارها إلى جهازك الشخصي عبر خدمة

FTP العامة بدون كلمة مرور .

4- المجموعات الإخبارية Use net News : وهي عبارة عن لوحات إعلامية إلكترونية عالمية يصل إليها مشتركون ويساهمون بما ينشر فيها حول الموضوعات التي تهمهم , وإن بعض المجموعات تخضع للرقابة ومعظمها تتيح للمشارك حرية الرأي والتعليق على ما ينشر , وهناك برامج خاصة مجانية للإطلاع على مجموعات الأخبار , وهناك بعض المجموعات الإخبارية تكون على شكل نشرة توزع على المشتركين بالبريد الإلكتروني .

5- برامج الحوار (chat) والمراسلة الفورية والتفاعل الجماعي : تتيح برامج الحوار للمستخدمين تبادل المحادثة عن طريق شاشة الحاسوب وذلك بكتابة ما يريد المستخدم قوله وبث ذلك عبر الشبكة حيث يلتقطها المتحاور الآخر ويرد عليها بالمثل , وقد تطورت هذه البرامج وأصبحت تعتمد على تكنولوجيا برمجية حديثة كما أتاحت استخدام الصور والفيديو لتمكين الأطراف المتحاذة من رؤية بعضها . .

ثانياً : النقد الإلكتروني :

### القيمة المخزونة وأنظمة بطاقة السحب credit card

في هذا النظام , فإن القيمة المالية المخزونة سابقاً في هذه البطاقة تخول صاحب البطاقة بشراء حاجيات أو خدمات مقدمة من قبل مصدر البطاقة , فعلى سبيل المثال , فإن الكثير من المكتبات في الجامعات الغربية تحوي آلات لنسخ الأوراق من أجل راحة الطلبة والمدرسين في نسخ الأوراق , هذه الآلات تعمل من خلال إدخال بطاقات بلاستيكية تحوي شريط مغناطيسي خلفها . في كل مرة يقوم الطالب أو المدرس بنسخ ورقة فإن آلة النسخ تقطع كلفة النسخ لكل ورقة بصورة تلقائية . فإذا قاربت قيمة البطاقة من الانتهاء , فإن بوسع الطالب أن يدخل هذه البطاقة في آلة أخرى ويضع عملات نقدية أو ورقية في تلك الآلة من أجل زيادة رصيده في البطاقة . والآلة تخزن قيمة ذلك النقد في البطاقة .

وهناك نوع آخر من البطاقات التي تعمل في أنظمة مفتوحة وهي بطاقة السحب , وبطاقة السحب أو credit card هي بطاقة بلاستيكية تخول صاحب البطاقة بتحويل قيمة مالية معينة من حسابه إلى حساب البائع من خلال تقديم دليل إثبات الهوية .

### البطاقات الذكية :

هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الآمنة وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع .

### النقد الرقمي : E-money

النقد الرقمي هو عبارة عن نقد يتم تخزينه بواسطة الخوارزميات في المعالجات وأجهزة كمبيوترية أخرى , فإن معالجات البطاقات الذكية تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحوي على برمجيات تتناسب معها , والنقد الرقمي المخزن في البطاقات الذكية أو في أجهزة أخرى تملك معالجات شبيهة لمعالجات البطاقة الذكية نستطيع أن نرسلها عبر شبكة الإنترنت .في حين أن العملات المعدنية والنقدية لا نستطيع أن نرسلها عبر الإنترنت .

### ثالثاً: القوانين والأنظمة التشريعية

نتيجة انتشار الإنترنت و التجارة الإلكترونية وزيادة حجم المبادلات التجارية الالكترونية في مختلف القطاعات الاقتصادية ووسائل الإعلام...الخ

فإن هذا الانتشار الكبير لهذه التجارة يحتاج إلى إطار قانوني ينظم عملها ويضبط التعاملات التجارية التي تعتمد هذه الطريقة , حيث قامت الأمم المتحدة بوضع قانون نموذجي سمي (الانسيترال) يقوم هذا القانون بإثبات صحة المستندات المستخدمة في تعاملات التجارة الإلكترونية وينظم الكثير من العمليات داخل إطار التجارة الإلكترونية ويتمتع هذا القانون بمرونة كبيرة لاستيعاب التغيرات التقنية المتجددة .

ونظراً لحدثة موضوع التجارة الإلكترونية نسبياً وكون التشريعات الخاصة به لم تعتمد في بلدان كثيرة جاء قانون لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي ( الانسيترال ) ليكون نموذجاً للجهد الدولي المشترك لوضع إطار قانوني مشترك للتجارة الإلكترونية ليضع قواعد محددة بشأن التوقيعات الإلكترونية ويعتبر هذا القانون مرجعاً استرشادياً لدول العالم التي تعتزم إصدار قانون خاص بها كونه لا يشمل كل التفاصيل من حيث الأحكام القانونية واللوائح الضرورية لتطبيق هذه التقنيات في هذه الدول وينص القانون على السماح للدول تكثيف تشريعاتها المحلية المطبقة على القوانين التجارية وقانون البنوك والشركات حتى تتلاءم مع التطورات الحديثة في تقنية الاتصالات.(1)

---

(1): الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنت

## أ - فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة للشركات والمؤسسات المنتجة والمصدرة :

تقدم التجارة الإلكترونية العديد من المزايا التي يمكن أن تستفيد منها الشركات بشكل كبير , ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر :

1- تسويق أكثر فعالية , وأرباح أكثر : إن اعتماد الشركات على الإنترنت في التسويق , يتيح لها عرض منتجاتها و خدماتها في مختلف أصقاع العالم دون انقطاع – طيلة ساعات اليوم وكل أيام السنة – مما يوفر لهذه الشركات فرصة أكبر لتعريف الناس بمنتجاتها , بدون الحاجة إلى وكلاء أو مكاتب بيع أو مسوقين ولا لنفقات إدارية , أو مصاريف تنقل ومهمات الأسفار... الخ وكل هذه الوفورات تصب في حصيللة الأرباح المجتناة من التجارة الإلكترونية, إضافة إلى وصولها إلى المزيد من الزبائن في منازلهم عبر أجهزتهم وبأقصى سرعة , وبالتفصيلات التي يرغبونها.

2- تخفيض مصاريف الشركات : تعد عملية إعداد وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية على الويب أكثر اقتصادية من بناء أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب . ولا تحتاج الشركات إلى الإنفاق الكبير على الأمور الترويجية , أو تركيب تجهيزات باهظة الثمن تستخدم في خدمة الزبائن . ولا تبدو هناك حاجة في الشركة لاستخدام عدد كبير من الموظفين للقيام بعمليات الجرد والأعمال الإدارية , إذ توجد قواعد بيانات على الانترنت تحتفظ بعمليات البيع في الشركة وأسماء الزبائن , ويتيح ذلك لشخص بمفرده استرجاع المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات لتفحص عمليات البيع بسهولة .

3- تواصل فعال مع الشركاء والعملاء : تطوي التجارة الإلكترونية المسافات وتعبر الحدود بدون الحاجة إلى جوازات السفر وتأشيرات دخول وخروج , مما يوفر طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء , وتوفر التجارة الإلكترونية فرصة جيدة للشركات للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة من الشركات الأخرى ( أي الموردين ) , فيما يدعى التجارة الإلكترونية من الشركات إلى الشركات (Business-to-Business) .

4- التجارة الإلكترونية تسمح بخفض المخزونات عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد , ففي نظام السحب فإن العملية التي تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك وتزويد المستهلك بطلبه من خلال التصنيع الوتقي المناسب Just-in-Time .

5- التجارة الإلكترونية تخفض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات .

6- عملية السحب تسمح بتصنيع المنتج أو الخدمة وفقاً لمتطلبات المشتري وهذا يعطي الشركة أفضلية تجارية على منافسيها , وأكبر مثال على ذلك شركة ديل لتصنيع الحواسيب الآلية .

## ب- فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة للمستهلكين :

تحقق التجارة الإلكترونية المزيد من الفوائد للمستهلكين منها:

1- توفير الوقت والجهد : تفتح الأسواق الإلكترونية ( e-market ) بشكل دائم ( طيلة اليوم والأسبوع والشهر والسنة ودون أي عطلة ) , ولا يحتاج الزبائن للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين , كما ليس عليهم نقل هذا المنتج إلى البيت , ولا يتطلب شراء أحد المنتجات أكثر من النقر على شفرة مؤشر المنتج , وإدخال بعض المعلومات عن البطاقة الائتمانية , ويوجد بالإضافة إلى البطاقات الائتمانية العديد من الأنظمة الملانمة مثل استخدام النقود الإلكترونية ( E-money ) .

فالتجارة الإلكترونية تعطي الخيار للمستهلك بأن يتسوق أو ينهي معاملته خلال 24 ساعة في اليوم وفي أي يوم من السنة ومن أي مكان من على سطح الأرض.

2- حرية الاختيار : توفر التجارة الإلكترونية فرصة كبيرة للخيارات أمام الزبائن لزيارة مختلف أنواع المحلات والمواقع والسلع المطلوبة على الانترنت , وبالإضافة إلى ذلك , فهي تزود الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات . ويتم كل ذلك بدون أي ضغوط أو إحراج من الباعة . والتجارة الإلكترونية تقدم الكثير من الخيارات للمستهلك بسبب قابلية الوصول إلى منتجات وشركات لم تكن متوفرة بالقرب من المستهلك .

3- خفض الأسعار : يوجد على الانترنت العديد من الشركات التي تبيع السلع بأسعار أخفض مقارنة بالمتاجر التقليدية , وذلك لأن التسوق على الانترنت يوفر الكثير من التكاليف المنفقة في التسوق العادي , مما يصب في مصلحة الزبائن كما يصب في مصلحة البائع .

4- نيل رضا المستخدم : توفر الانترنت اتصالات تفاعلية مباشرة , مما يتيح لشركات الموجودة في السوق الإلكتروني ( e-market ) الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة , مما يوفر خدمات أفضل للزبائن ويستحوذ على رضاهم في بعض الحالات وخصوصاً المنتجات الرقمية مثل حالة تسوق الكتاب الإلكتروني , فإن التجارة الإلكترونية تمكن البائع من إرسال البضاعة بسرعة وبسهولة إلى المشتري .

5- التجارة الإلكترونية تسمح للاشتراك في المزادات الافتراضية .

6- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات والآراء بخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات الكترونية على الانترنت ( المنتديات مثلاً).

**ج- فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع :**

واعتمادا على ما تقدم فإن التجارة الإلكترونية تخدم المجتمع بشكل عام حيث أن:

1-التجارة الإلكترونية تسمح للفرد بأن يعمل في منزله وتقلل الوقت المتاح للتسوق مما يعني قلة الازدحام المرور في الشوارع وتوفير محروقات المواصلات وقلة تلويث البيئة, وانعدام احتمالات أخطار الطريق...الخ

2-التجارة الإلكترونية تسمح لبعض من البضائع أن تباع بأسعار زهيدة , وبذلك يستطيع الأفراد الذين لا يسمح لهم دخلهم المادي شراء هذه البضائع مما يعني رفع في مستوى المعيشة للمجتمع ككل.

3-التجارة الإلكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في بلدان العالم الثالث أن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية , ويستطيعون أيضاً الحصول على شهادات جامعية عبر الانترنت من جامعات افتراضية.

4-التجارة الإلكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية بسعر منخفض وبكفاءة أعلى .

ويذكر الكثير من المحللين أن هناك عشر فوائد للتجارة الإلكترونية حددها بمايلي:

- عائدات أعلى.

- تكلفة عمالة منخفضة.

- نفقات مخزون منخفضة.

- وصول العناصر الخارجية إلى المعلومات الداخلية بصورة أسرع.

- ميزات خدمة العميل المستمرة 24x7 (أي 24 ساعة يوميا x 7 أيام أسبوعيا).

- انتشار أسرع للمعلومات.

- تكلفة اتصالات منخفضة.

- سمعة تجارية طيبة أكثر قيمة, قيمة أعلى لحاملي الأسهم.

- جمع المعلومات الخارجية بصورة أفضل.

- تكاليف تشغيل منخفضة من خلال خفض التوريد.(1)

---

(1): سميس. روب, سبيكر. مارك, تومسون. مارك, التجارة الإلكترونية, 2000, ترجمة: د. خالد العامري, مصر.

### التحديات التي تواجه التجارة الإلكترونية :

ولكن إضافة لما تقدم من الإيجابيات فإن هناك العديد من العقبات التي يمكن أن تقف في وجه التجارة الإلكترونية نذكر منها على سبيل المثال:

1- كلفة تطوير التجارة الإلكترونية بواسطة الشركة بنفسها قد يكون عالياً جداً والأخطاء الناتجة عن قلة الخبرة قد تسبب تعطيل التجارة الإلكترونية أو تضییع فوائدها .

إلا أنه هناك عدّة فرص لمنح شركات تقنية بالقيام بهذه المهام ولكن ليس من السهل معرفة أي شركة هي المناسبة , ولتسويغ ذلك فإن على المدير أن يتعامل مع الشركة الأكثر خبرة .

2- الأمن والخصوصية : هذه الأمور هامة جداً في عالم الشركة للمستهلك خصوصاً في ميدان الأمن والأمان والتي يظن الكثير من الناس بأنها منيعة 100% والكثير من الناس تحجم عن المشاركة في التجارة الإلكترونية بدواعي منع الكشف عن خصوصياتهم وأسرارهم التجارية والتقنية .

3- انعدام الثقة ومقاومة المستخدم : بعض من الزبائن لا تثق بالباعة المجهولين الذين لا يرونهم ولا يثقون بالمعاملات غير الورقية ولا بالنقد الإلكتروني .

4-انعدام لمس المنتجات . فبعض الزبائن يودون لمس المنتجات قبل شرائها والتأكد من جودتها .

5-الكثير من الأمور القانونية لم يتم حسمها بعد في التجارة الإلكترونية خصوصاً الأمور التي تتعلق بالقرصنة الإلكترونية.

6-التجارة الإلكترونية مازالت في طورها الأول والذي يتميز بالتغيير السريع ولذلك فإن الكثير من الناس تود أن ترى شيئاً ثابتاً قبل الاستثمار فيه .

7-لا يوجد عدد كاف من الباعة والمشتريين في الكثير من التطبيقات لجعل هذا الأمر مربحاً.

8-التجارة الإلكترونية قد تسبب انهيار في علاقات الناس مع بعضها البعض حيث لا تحتاج إلى المواجهة بين البائع والمشتري .

9- الدخول على الإنترنت مازال باهظ الثمن للكثير من الناس وسرعة الاتصال مازالت بطيئة في الكثير من دول العالم وخاصة بلدان العالم الثالث .

### **واقع التجارة الإلكترونية في الوطن العربي EC in the Arabic Home :**

تختلف صورة التجارة الإلكترونية في الوطن العربي إلى حد كبير عن باقي دول العالم , إذ نجد العديد من الشركات العربية مازالت بعيدة عن ممارسة التجارة الإلكترونية , حيث نجد أن معظم الدول العربية مازالت متخلفة عن ركب التعاملات الإلكترونية , وأن إجمالي التعامل العربي لا يزيد عن (95) مليون دولار سنوياً عبر التجارة الإلكترونية.

وأن كثيراً من المتعاملين العرب بالتجارة الإلكترونية تتركز مشترياتهم في شراء برامج وأجهزة الحاسب الآلي بنسبة تزيد عن 70% بينما تتوزع النسبة الباقية على الكتب والهدايا , وكما أن

80% من المشتريات العربية تتم خارج المواقع العربية وذلك بسبب ندرة المواقع العربية التي لا تمثل أكثر من 0,5% من مساحة الاستخدام على شبكة الانترنت. (1)

أما عن عدد مستخدمي شبكة الانترنت في البلدان العربية فقد وصل مع نهاية عام 2002 إلى حوالي 3,54 مليون حسب مسح إحصائي أجرته بوابة ajeeb.com , ويتوزع مستخدمي الانترنت في الدول العربية كما هو موضح في الجدول الآتي : (2)

الدول	عدد المشتركين	عدد المستخدمين لكل حساب	عدد المستخدمين	النسبة المئوية من السكان (%)
الإمارات	220000	3	660000	34,44
البحرين	35000	3	105000	16,67
قطر	25000	3	75000	10,27
الكويت	55000	3	165000	8,25
لبنان	75000	3,5	262500	6,56
الأردن	35000	6	210000	4,57
فلسطين	12000	5	60000	3,53
عمان	28000	3	84000	3,36
تونس	70000	4	28000	2,89
السعودية	190000	3	57000	2,59
مصر	70000	8	56000	0,82
المغرب	55000	4	22000	0,73
الجزائر	45000	4	18000	0,60
ليبيا	4000	5	20000	0,40
سوريا	8000	4	32000	0,18
اليمن	3500	4	14000	0,08
السودان	7000	4	28000	0,08
العراق	500	25	12500	0,06
مجموع	938000		3538000	

(1): عبد المحسن. توفيق محمد, 2004 , التسويق وتحديات التجارة الالكترونية. المكتبة الأكاديمية, القاهرة

(2): د.عزة العطار, كتاب التجارة الالكترونية بين البناء والتطبيق , 2004 , ص 21.

ونلاحظ من الجدول السابق تقدم دولة الإمارات العربية المتحدة على جميع الدول العربية، ويعود ذلك إلى تطور بنية الاتصالات ووجود نظام دفع متطور يتناسب مع التجارة الإلكترونية، ويلي دولة الإمارات من الدول العربية كل من البحرين ثم قطر والكويت، ومن ثم لبنان.

ولكي تلحق الدول العربية بالبلدان التي سبقتها في هذا المجال يجب أن تنفق ما يزيد على 90 مليار دولار خلال العشر سنوات القادمة في هذا المجال. وعلى الرغم من التأخر النسبي للتجارة الإلكترونية في الوطن العربي قياساً بالدول المتقدمة، إلا أن بعضاً منها قد شهدت بعض التجارب المتواضعة في مجال النشاط التجاري الإلكتروني حيث قامت بعض القطاعات بتطبيق الخدمات الإلكترونية واعتمدها منذ أعوام، مثل قطاع النفط والبتروكيماويات والغاز والمناجم والتعدين ومن أبرز الشركات العربية التي تستخدم حالياً أنظمة التجارة الإلكترونية في أقسام المبيعات فيها بالإضافة إلى أقسام أخرى توازيها أهمية، مثل المشتريات وتنمية الأعمال وتنفيذ العقود والتسويق عبر الإنترنت هي شركة أرامكو (ARAMCO)، والتي قدمت نموذجاً جيداً في قسم المبيعات عبر الإنترنت (IPPS: International Petroleum Products Sales).

أما في بلد عربي كبير مثل مصر، فقد تم إنشاء عشرة مواقع ظهرت عام 1998 لتقديم بعض التعاملات التجارية من خلال الإنترنت وازداد هذا العدد ليصبح 184 عام 2000 إلا أن عدد المواقع التي تقوم فعلاً بالبيع يتراوح بين 10-20 موقعاً.

وبالنسبة لمواقع التجارة الإلكترونية في تونس فلقد ازداد اهتمام الحكومة التونسية في هذا المجال حيث تم تشكيل اللجنة الوطنية للتجارة الإلكترونية تحت إشراف وزارة تكنولوجيا الاتصال ووزارة التجارة عام 1997. وقد تم اتخاذ الإجراءات الكفيلة بتمكين المؤسسات التونسية من الاستفادة من التجارة الإلكترونية وفتح الآفاق أمامها لاقتحام هذا النوع الجديد من التجارة حيث تمحورت هذه الإجراءات حول:

- تسهيل عمليات التصدير باستخدام تقنيات الاتصال الجديدة.
- إنجاز تجربة نموذجية للتجارة الإلكترونية.
- وضع إطار قانوني ملائم ( القانون رقم 83 لعام 2000 المتعلق بالمبادلات و التجارة الإلكترونية ).
- تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات الإلكترونية، كإحداث وسيلة دفع إلكترونية ( الدينار الإلكتروني ) والذي ساهم في تنمية التجارة الإلكترونية بمختلف أشكالها.
- دفع فواتير الماء والكهرباء عبر الإنترنت.
- الدعايات والحجوزات السياحية التونسية المتطورة عبر الإنترنت.

## واقع التجارة الإلكترونية في سورية EC in Syria :

لاشك بأن سورية من الدول العربية التي لا زالت تجربتها في مجال التجارة الإلكترونية في المرحلة الجنينية على الرغم من الحاجة الماسة لهذا النوع من التجارة وذلك من أجل فتح أسواقنا أمام العالم وكسب زبائن جدد بتكاليف أقل وخاصة تفعيل التسويق السياحي السوري للأماكن السياحية السورية المتميزة .

إلا أنه ليس من السهل إدخال شبكة الانترنت إلى سوريا في وقت واحد بجميع خدماتها لتلبية حاجات الأفراد والمنظمات باختلاف أشكالها , إنما هناك مجموعة من الخدمات والمتطلبات التي يجب البدء بها بترتيب علمي حتى لا تنعكس آثار الدخول الخاطئة على الشبكة بشكل سلبي على المنظمات المحلية المرتبطة عبر الانترنت .

ويجب أن تستببط هذه الاحتياجات من واقعنا المحلي حيث يمكن تقسيم هذه المتطلبات أو الاحتياجات إلى ثلاثة عناصر أساسية هي :

أ- التوعية والتعليم وتهيئة الكوادر التسويقية .

ب- دور الحكومة في إدخال شبكة الانترنت مع إصدار القوانين المناسبة لذلك .

ج- تجهيزات حاسوبية ونظم اتصالات حديثة وشبكات متقدمة .

وتسعى الحكومة السورية نحو تسهيل دخول شبكة الانترنت إلى المنظمات المحلية ضمن إجراءات مخططة تحت إشراف الجمعية السورية للمعلوماتية ويمكن أن نلخص الواقع المعلوماتي بما يلي:

- بدأ العمل في شبكة الانترنت في سورية بتركيب خطوط مفتوحة لبعض الهيئات العامة مثل مكتبة الأسد, والجمعية السورية للمعلوماتية.

- بدأت مؤسسة الاتصالات السورية في طرح خدمة الانترنت على الجمهور عام 1988 وكانت سعة الشبكة 3000 خط فقط.

- قامت الجمعية السورية للمعلوماتية بالتعاقد على شراء مزود خدمة ذو مواصفات تقنية عالية بهدف توزيع الخدمة على أعضاء الجمعية وأعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات وموظفي مراكز البحوث برسوم رمزية.

- إلا أن أسلوب الإدارة الحالي في منظمات القطاع العام لا يساعد على البدء في عمليات التسويق الإلكتروني بسبب الإجراءات الروتينية المسيطرة وقلة مواقع المنظمات الحكومية على الشبكة مما يعيق ترويج المنتجات المحلية , فمؤسسة الاتصالات تقدم خدمتي الدخول إلى الشبكة مع خدمة البريد الإلكتروني , وتبقى مهمة إنشاء صفحة الموقع على المؤسسة في اختيار ما يناسبها , وهذا يضعف عملية البدء في التسويق الإلكتروني , لأن البداية تكمن في صفحة الموقع التي

تروج لمنتجات المنظمة وتقدم المعلومات اللازمة لزبائن المنظمة وعملاتها هذا بالإضافة إلى تخوف العديد من المسوقين في المنظمات المحلية من استخدام شبكة الانترنت لأنها بالنسبة لهم عالم لا يعرفون خفاياه وبالتالي وأبعاده الحقيقية.

ولعل من أهم المشاريع المقدمة لتطوير التجارة الإلكترونية في سورية مشروع MEDEDI وهو مشروع قامت به الحكومة السورية بالتعاون مع الدول المتوسطة والأوروبية, والمدة المقترحة له 3 أعوام, والميزانية المقترحة له 35 مليون دولار. (1)

ويغطي مشروع التسويق السياحي عبر شبكة الانترنت كل من الحجوزات الإلكترونية لكل الخدمات السياحية وجلب الزبائن عبر العالم وفتح أسواق جديدة وتوفير الشبكة لتسويق المواقع السياحية المحلية لكل من يرغب بزيارة سورية وقد نشط القطاع السياحي السوري بفضل ذلك بشكل ملموس حيث ازدادت الحجوزات السورية 55% لهذا العام بالنسبة للفترة نفسها من العام الماضي كما أشارت لذلك وسائل الإعلام السورية في شهر تموز 2005.

وقد أشار تقرير صادر عن مؤتمر التجارة والتنمية انه لا توجد في سورية إحصاءات رسمية دقيقة عن حجم التجارة الإلكترونية لكن الاعتقاد السائد هو أن قيمة المشتريات الإلكترونية ما تزال متواضعة للغاية وهي ربما لا تتجاوز بضعة ملايين من الليرات ويضيف أن انضمام سوريا إلى سوق التجارة الإلكترونية العالمية سيعطي رجال الأعمال فرصة للتعامل مع حجم أعمال تقدر بنحو 185 مليار دولار للعام 2001 و 200 مليار دولار اميركي للعام 2002 حينها 320 مليون أسرة تعيش معظمها في بلدان ذات اقتصاديات مرتفعة الدخل, ومع مستخدمي مواقع الانترنت لأكثر من 100 مليون شخص) من شأنه أن يوفر سوقا تجارية واسعة أمام الاقتصاد السوري, وكانت الحكومة السورية اتخذت مجموعة من الإجراءات والتدابير بإنشاء حكومة الكترونية في البلاد. (2)

---

(1): أمين الصالح, 2000 , محاضرة أقيمت في الندوة السورية اللبنانية الأولى بعنوان " Mededi المشروع الرائد في التجارة الإلكترونية".

(2): المصدر: جريدة الوطن , 2004/4/16 .

## معوقات التجارة الإلكترونية في سورية:

تتجلى معوقات تحقيق التجارة الإلكترونية في سورية في النقاط التالية:

- 1- عدم حضور البنوك السورية في صفحة الانترنت وتخوفها من إصدار بطاقات الإنتمان, حيث يمكن أن تقوم هذه البنوك بمجموعة من الوظائف الهامة في مجال التجارة الإلكترونية منها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء عبر شبكة الانترنت, ويمكن أن تلعب هذه البنوك دورا هاما في مجال التجارة الإلكترونية لسهولة استخدامها للحصول على البضاعة المشتراة بالتجزئة بأسرع وقت ممكن , وكذلك مطالبة البنوك بإيداع مبالغ نقدية مساوية للحد الأقصى للبطاقة, وعدم إتباع شركات الشحن والتصدير والتخليص سياسة الدفع عند التسليم.
- 2- انعدام الوعي باستخدام تكنولوجيا المعلومات, وغياب محاولات التوعية حول أهمية التجارة الإلكترونية بالنسبة للأفراد والمؤسسات التجارية معا.
- 3- تخلف البنية التحتية للاتصالات حيث لا يزال هناك جملة مشكلات من حيث الثمن المرتفع نسبيا لاستخدام الانترنت, وبطء تحميل مواقع الانترنت.
- كما تعاني شبكة الانترنت من نقص الأمن والانضباط فيما يتعلق بتسرب معلومات الشركات ومراسلاتها عبر الشبكة , بالإضافة إلى عملية الدفع الإلكتروني حيث قد يستغل بعضهم رقم بطاقة انئتمان المشتري أو قد يتم التعامل مع جهات غير موجودة في الواقع , هذا مع التخوف من إشاعات القرصنة الإلكترونية تتحدث عنها وسائل الإعلام العالمية .
- 4-يلعب العامل القانوني دورا هاما في وجه تطور التجارة الإلكترونية حيث هناك غياب التشريعات المناسبة والمتخصصة حول تنظيم عمل التجارة الإلكترونية وبشكل أساسي المتعلقة بالتحويلات المصرفية , أو الحماية, أو منع الغش والتزوير والقرصنة والسرقات الإلكترونية.
- 5-عدم تبني الحكومة استراتيجية قومية شاملة للتعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات , واعتمادها على العمل اليدوي الروتيني الممل والبيروقراطي المتهم بالفساد.
- 6-على الرغم من توفر قدرات التطوير وتصميم البرامج , فإنه حتى الآن لم يتم تحويل هذه القدرات إلى طاقة إنتاجية مؤثرة لقطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يؤدي إلى زيادة تأخرنا عن اللحاق بالعالم الإلكتروني الجديد.
- 7-ضعف أنشطة البحث والتطوير حيث هناك تدني في مستويات القدرة العلمية والتكنولوجية بالإضافة إلى قلة أعداد العلماء والباحثين في هذا المجال, حيث أن موازنة البحوث العلمية والتكنولوجية لا تتجاوز نسبة ضئيلة من إجمالي الناتج القومي المحلي .

8-وأخيرا على الرغم من أن شراء السلع عبر الانترنت أرخص من الشراء من المتاجر إلا أن الإنسان بطبيعته يرغب دائما بالعيش ضمن مجتمع كبير فالمستهلك يشتري من المتجر التقليدي ويدفع أكثر من 20% من السعر الممكن على الشبكة. إلا أن غريزته تدفعه إلى ضرورة مقابلة الآخرين ومعاينة السلعة مباشرة والدخول في مساومة مع البائع.

### توصيات لتطوير التجارة الإلكترونية في سورية:

- هناك العديد من التوصيات المهمة لتطوير التجارة الإلكترونية في سورية نذكر منها:
- 1- ضرورة توجيه التركيز على أهمية اتباع أسلوب التجارة الإلكترونية في نشاطات الغرف التجارية والصناعية وعقد الندوات واللقاءات لأعضاء هذه الغرف وشرح الفوائد المترتبة على اتباع هذا الأسلوب في عقد الصفقات.
  - 2- نشر وعي استخدام التجارة الإلكترونية, وتدريب الكوادر اللازمة, ودعوة مؤسسات القطاعات الخاصة الكبرى وغرف التجارة والاتحادات لذلك, والمشاركة فورا في صياغة الاتفاقات والمعاهدات الدولية التي تحكم وتنظم التعامل بالتجارة الإلكترونية قبل أن يصبح الوقت متأخرا ونضطر إلى قبولها وتطبيقها دون المشاركة في صياغتها أساسا.
  - 3- ضرورة تعريب المواقع العربية على شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت), ليتسنى للمواطن استخدام الشبكة على نطاق واسع مما يسهل عملية نمو التجارة الإلكترونية وما يتبعها من خدمات.
  - 4- زيادة الاهتمام بموضوع المعلوماتية والتقنيات الحديثة, خصوصا وأن الأسواق غير العربية ومنها أسواق معادية تسجل تفوقا في مجال استقطاب التكنولوجيا وإعادة برمجة اقتصادياتها وفق استراتيجيات جديدة تقوم على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات .
- هذا مع العلم أن هناك استحقاق آخر لا يقل أهمية عن جملة الاستحقاقات القائمة على مستوى الوطن العربي, وهذا الاستحقاق المهم يتمثل في ضرورة زيادة المساعي لاستيعاب وتطبيق التكنولوجيا المتطورة في الأعمال والخدمات الصناعية والمصرفية والمالية وغيرها من القطاعات الاقتصادية.
- 5- ضرورة بناء بنية تحتية قوية من وسائل حديثة من شبكات الاتصال وتوفير الانترنت ومراكز البحوث والتدريب واعتماد المعلومات والبيانات العلمية اللازمة والضرورية لتحسين حياة المجتمع.

حيث يجب علينا الاستفادة من الانترنت في جميع مجالاتها وجعلها في متناول الجميع ودعم المؤسسات الصغيرة التي تعمل في هذا المجال , وتوفير خدمات متميزة للشركات الأجنبية للاستثمار بهذا المجال وتقديم الدعم المتواصل من تطوير البنية التحتية وتسهيل الإجراءات القانونية لها.

6-تطوير المناهج التعليمية لجميع المراحل لمواكبة عصر المعلومات وإدخال الانترنت في مجال التعليم , وقد كان مشروع الجامعة السورية الافتراضية مبادرة جيدة في هذا المجال المفتوح باعتبارها أول جامعة عربية افتراضية , وسوف توفر الجامعة للطلبة الدعم التقني لإكمال مشوارهم التعليمي بتكلفة أقل من السفر للخارج لإنجاز نفس المهمة .

7-ضرورة التعاون والتنسيق بين القطاعين الحكومي والخاص لتحقيق الأهداف المرجوة من إتباع أسلوب التجارة الالكترونية, مع إجراء دراسة مستفيضة حول أفضل القطاعات التي يمكن استثمار التجارة الالكترونية فيها.

8-تعديل التشريعات القانونية بما يتلاءم مع مستجدات صناعة تقنية المعلومات والتجارة الالكترونية ومنع جرائم الانترنت, ورسم الاستراتيجيات المناسبة للدخول في عالم التجارة الالكترونية

وفي وطننا العربي الكبير كانت تونس في صدارة الدول العربية التي وضعت قانوناً ينظم التجارة في إطار المبادلات الالكترونية .

ففي 2000/8/9 صدر في تونس القانون رقم 83 المتعلق بالتجارة والمبادلات الالكترونية ومن أهم النقاط الواردة في هذا القانون :

تحديد الغاية من القانون وضبط القواعد العامة المنظمة للمبادلات التجارية الالكترونية كما اهتم القانون بتوضيح المصطلحات التالية :

**المبادلات التجارية :** مقصود بها المبادلات التي تتم عن طريق استعمال الوثائق الالكترونية .

**التجارة الالكترونية :** هي العمليات التجارية التي تتم باستعمال الوثائق الالكترونية .

**شهادة المطابقة الالكترونية:** هي الوثيقة الالكترونية المؤمنة بواسطة الإمضاء الالكتروني للشخص الذي أصدرها والذي يشهد من خلالها أثر المعاينة على صحة البيانات التي تتضمنها .

**مزود خدمات المصادقة الالكترونية :** كل شخص طبيعي أو معنوي (شركة) يحدث ويسلم

ويتصرف في شهادات المصادقة ويسدي خدمات أخرى ذات علاقة بالإمضاء الالكتروني .

**منظومة أحداث الإمضاء :** هي مجموعة وحيدة من عناصر التشفير العمومية أو مجموعة المعدات التي تمكن صاحبها من التدقيق في الإمضاء الالكتروني .

**وسيلة الدفع الالكتروني:** هي الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات . وقد حدد القانون التونسي طرق التعامل بالوثيقة الالكترونية والتوقيع الالكتروني كما نص على أحداث هيئة وطنية (مؤسسة عامة) للمصادقة الالكترونية وحدد مهامها وأخضع علاقاتها مع الغير وفق التشريع التجاري .

وحدد القانون كيفية الحصول على المصادقة الالكترونية وشروط المبادلات التجارية الالكترونية التي تحدد للبائع وللمستهلك في آن معاً شروط التعاملات التجارية الالكترونية وأوضح الحالات التي يمكن للمستهلك إعادة البضاعة ضمن فترات زمنية محددة .وقد ساهم هذا القانون وهذه الهيئة في بناء الثقة بين البائع والمستهلك عن طريق الشبكة .

- وفي الباب الأخير من هذا القانون تم تحديد العقوبات ومدتها والغرامات وقيمتها على كل مخالف وعلى كل نوع من أنواع المخالفات , وربما يكون هذا القانون من التشريعات الرائدة التي صدرت في الوطن العربي في مجال التجارة الإلكترونية عبر الشبكة , ونعتقد أنه لا يمكن للتجارة الالكترونية أن تقوم في أي بلد دون أن تسبقها التشريعات والقوانين التي تضبط عملها وتعترف بالوثيقة الالكترونية والتوقيع الالكتروني وتحدد طريقة استخدامها .

## الخاتمة

من خلال دراستنا السابقة حول التجارة الالكترونية , لا حظنا أن الدول العربية بحاجة إلى دفع أكبر للولوج في ركب الحضارة العلمية التقنية بشكل عام والانترنتية بشكل خاص الذي يمكن أن يتم من خلال تطبيق أساليب جديدة في التعليم , وتغيير الكثير من العقليات المتخلفة والمتحجرة تجاه ركب العولمة والاقتصاد الجديد.

ولكن هذا الأمر لا يأتي بالاندماج الذي يؤدي إلى الانحلال وفقدان الهوية, بل بدخول متوازن مدروس بشكل جيد.

إن الحاجة لتطوير الأعمال التي تتم عبر الشبكة, وخلق تجارة الكترونية عربية يتطلب الاهتمام بوجود بنية تحتية قوية تدعم الانطلاق الواصل بالإضافة إلى إنشاء اتفاق عربي الكتروني يعمل على خلق سوق الكترونية عربية , وبنوك الكترونية عربية, وبورصات الكترونية عربية إضافة إلى تدعيم النشر الالكتروني باللغة العربية لأنه سيحقق لثقافتنا ولغتنا نقلة نوعية ثقافية وتقنية وفنية هائلة من حيث وضعها في موقع الثقافات العالمية السائدة الآن, ويفتح أمامها فرصة التلاقي والتفاعل مع حاملي تلك الثقافات من جانب, ومن جانب آخر يعيد ربط الملايين من المهاجرين والمغتربين العرب والمسلمين في العالم بثقافتهم العربية الإسلامية, كما أنه فرصة إعادة اللقاء الفكري والسياسي والاقتصادي والتعاوني.

إن الانترنت توفر لنا فرصا تجارية حقيقية إن عرفنا استغلالها ولذلك يجب توجيه اهتمام خاص للمنتجات والخدمات التي يمكن تسليمها عبر الانترنت , مثل البرمجيات , والمواد التعليمية والترفيهية, والاستثمارات بأنواعها , والمعلومات وقواعد البيانات, لأن تسليم النوع المتميز من المنتجات و بسرعة كبيرة, وبدون عقبات, يلاقي قبولا بين الناس في كافة أرجاء العالم وبالتالي خلق الثقة في المصدر للاعتماد على التعامل معه لاحقا.

وبذلك فإن الانترنت هذه التقنية العالمية يمكن لها أن توفر فرصا أرخص وعناية صحية أفضل, وتواصل وتفاهم أوسع بين البشر, وحرية أكبر, بالإضافة إلى أنها تتحول لأداة أساسية للتطور الاقتصادي والاجتماعي في كافة المجالات.

## المراجع

- 1 - - أمين الصالح 2000 . محاضرة ألفيت في الندوة السورية اللبنانية الأولى بعنوان Mededi المشروع الرائد في التجارة الالكترونية .
- 2س- جريدة الوطن 2004/4/16./
- 3- سمس. روب. سبيكر. مارك. تومسون. مارك. التجارة الالكترونية 2000 ترجمة د: خالد العامري - مصر.
- 4- شبكة DTTNET 2001/6/20 انترنت العالم العربي
- 5- عبد المحسن توفيق محمد 2004 . التسويق وتحديات التجارة الالكترونية . المكتبة الأكاديمية القاهرة .
- 6- د: عزة العطار كتاب التجارة الالكترونية بين البناء والتطبيق 2004 , ص 21 .
- 7- مجلة معلومات دولية العدد 64 عام 2000
- 8- الموسوعة العربية للكمبيوتر والانترنت
- 9- هلال إميل بالاقتصاد الجديد . واقع وخيال . مجلة الكمبيوتر . المجلد 18 العدد 3 أيار 2003

### مواقع الإنترنت التالية:

- [www.arablaw.org](http://www.arablaw.org)
- [www.ac4mit.org](http://www.ac4mit.org)
- [www.microrabia.com](http://www.microrabia.com)
- [www.9n4me.com](http://www.9n4me.com)
- [www.pdfactory.com](http://www.pdfactory.com)
- [www.syrianlaw.com](http://www.syrianlaw.com)