



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمّة لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم تجارية

التخصص: تسويق فندقي وسياحي

دور التجارة الإلكترونية في الحد من خسائر
المؤسسات الاقتصادية خلال الازمات
"ازمة كوفيد 19 انموذجا-

تحت إشراف الدكتور:

مصطفى عمار

مساعد مشرف:

عدائكة اسماء

إعداد الطلبة:

✓ باي انيس

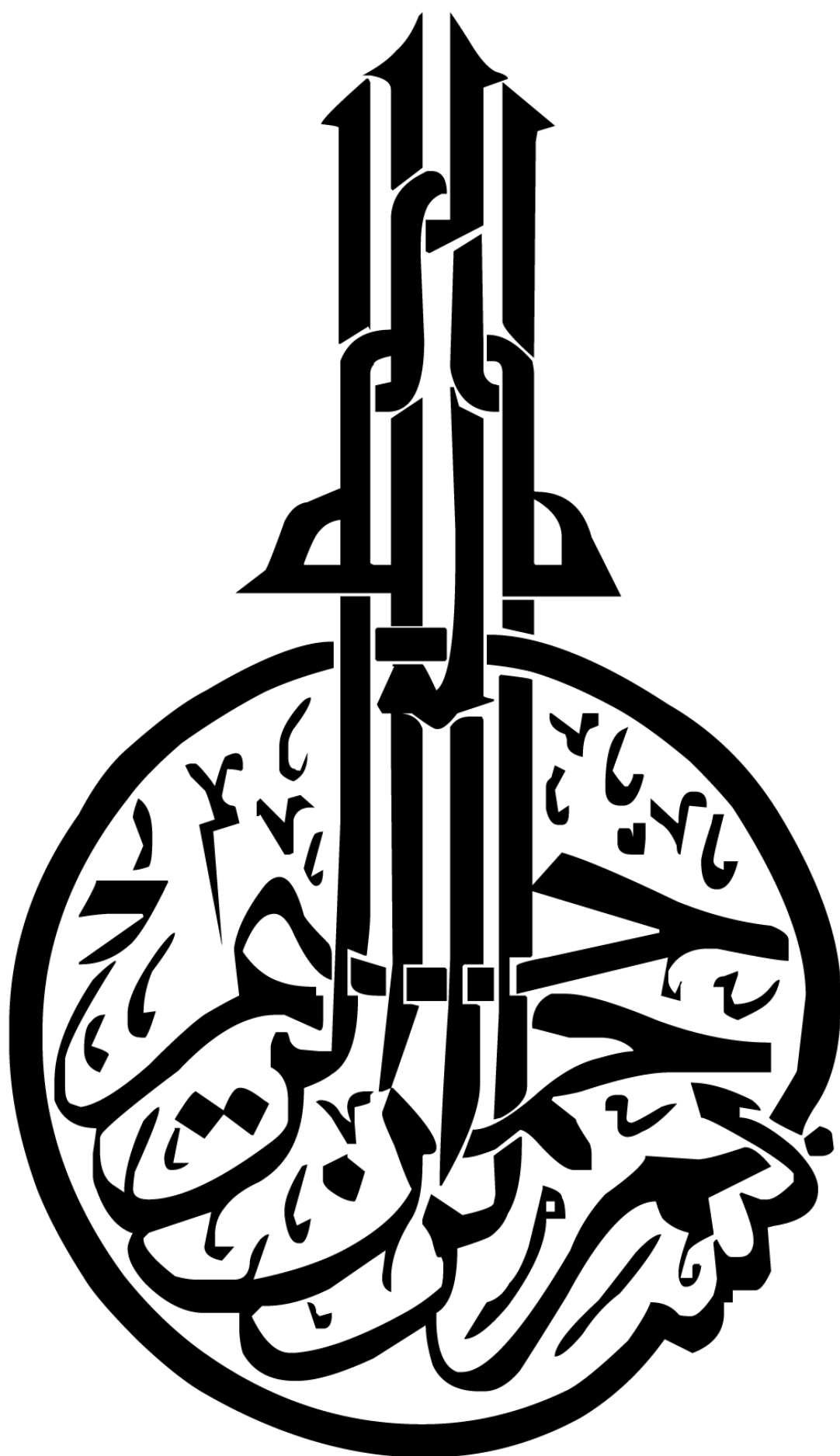
✓ ولابي علاء الدين

✓ دركي احمد باسين

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ. بن بردي حنان	جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي	رئيسا
د. مصطفى عمار	جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي	مشرفا ومقررا
د. محلوس زكية	جامعة الشهيد حمّة لخضر - الوادي	مناقشا

السنة الجامعية: 2021/2020



شكر وعرفان

بعد الحمد لله وشكره جلّ وعلا

تقدم بحزب الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذنا

الفاضل الدكتور: مصطفى عمار

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، حيث قدم

لنا كل النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد فله منا كل الشكر

والتقدير.

كما نتقدم بحزب الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على

قبولهم ومراجعة هذا العمل وتصويبه.

إلى أمي

إلى التي تحمل اخف كلمة نطق بها السان

ونبع منها الحنان لكي امي الحبيبة

إلى صاحب القلب الكبير الذي كان

هويتي حيثما اسير وعلمي الخير على خطى المصطفى لك أبي

الغالي

أسأل الله ان يطيل في عمرهما وان

يمنحهما العافية ويجعل عاقبتهما

الجنة عرضها السموات والارض .

إلى القلوب التي احاطتني بالرعاية ورافقتني في دروب الحيات اخوتي .

إلى طلبة سنة ثانية ماستر تخصص محاسبة

دفعة 2021 وإلى كل من مد لنا يد العون في هذا العمل .

إلى هؤلاء وأولئك أهدي ثمرة جهدي .

أنيس . علاء السن . أحمد باسين

ملخص:

ويعد التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، من أهم مميزات العصر التي كان لها التأثير الواضح على جميع نواحي الحياة البشرية والحياة الاقتصادية وما تتضمنه من معاملات مالية وتجارية وخاصة التجارية التي أصبحت تمارس بوسائل متطورة جدا، وذلك بفضل الانتشار السريع لشبكة الإنترنت التي ساهمت في ظهور وانتشار التجارة الإلكترونية، حيث تعتبر من الأساليب الحديثة التي أصبحت تمارس اليوم من قبل الأشخاص الطبيعيين ومن طرف المؤسسات الاقتصادية أيضا التي وجدتها مصادر أخرى، قد يمكنها من التفوق على منافسيها خاصة في ظل بيئة تسودها المنافسة الشديدة، أين أصبحت المؤسسات بحاجة إلى تحقيق أفضليات تنافسية خاصة على المستوى العالمي، حيث أتاحت هذه الإمكانيات فرصا كبيرة للدول والمؤسسات من أجل التوسع في الأسواق، باعتبار أن التنافسية لم تعد مرتبطة بامتلاك موارد طبيعية أو تخفيض تكاليف، بل تعدت ذلك إلى البحث عن مجالات أكثر حيوية وإعطاء قيمة مضافة للجانب المعرفي والتكنولوجي، والتعامل بأساليب التسويق الحديثة، وهنا نلمس مساهمة التجارة الإلكترونية في التأثير على تنافسية الدول واكتساح الأسواق العالمية.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية . جائحة كورونا . المؤسسات الاقتصادية.

Résumé:

Le développement rapide dans le domaine des technologies modernes de l'information et de la communication est l'une des caractéristiques les plus importantes de l'époque qui a eu un impact évident sur tous les aspects de la vie humaine et de la vie économique et sur les transactions financières et commerciales qu'elle comprend, en particulier les transactions commerciales qui ont été pratiquées par des moyens très avancés, grâce à la propagation rapide d'Internet, qui a contribué à l'émergence et à la diffusion du commerce électronique, car il est considéré comme l'une des méthodes modernes pratiquées aujourd'hui par les personnes naturelles et par les institutions économiques ainsi que par les trouvés par d'autres sources, peut lui permettre de surpasser ses concurrents, en particulier à la lumière d'un environnement dominé par une concurrence intense, où les institutions doivent obtenir des avantages compétitifs. Surtout au niveau mondial, où ces capacités ont offert de grandes opportunités aux pays et aux institutions de se développer dans les marchés, étant donné que la compétitivité n'est plus liée à la possession de ressources naturelles ou à la réduction des coûts, mais plutôt à la recherche de domaines plus vitaux et à la valorisation de la connaissance et de la technologie, et à la maîtrise des méthodes. Un marketing moderne, et l'on voit ici l'apport de commerce électronique en influençant la compétitivité des pays et en balayant les marchés mondiaux.

Mots-clés: commerce électronique. Pandémie de corona. établissements économiques.

شكر وعرفان

بعد الحمد لله وشكره جلّ وعلا

تقدم بحزب الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذنا

الفاضل الدكتور: مصطفى عمار

الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل، حيث قدم

لنا كل النصح والإرشاد طيلة فترة الإعداد فله منا كل الشكر

والتقدير.

كما نتقدم بحزب الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على

قبولهم ومراجعة هذا العمل وتصويبه.

إلى قلبك
إلى ما سراج

إلى التي تحمل اخف كلمة نطق بها السان

ونبع منها الحنان لكي امي الحبيبة

إلى صاحب القلب الكبير الذي كان

هويتي حيثما اسير وعلمي الخير على خطى المصطفى لك أبي

الغالي

أسأل الله ان يطيل في عمرهما وان

يمنحهما العافية ويجعل عاقبتهم

الجنة عرضها السموات والارض.

إلى القلوب التي احاطتني بالرعاية ورافقتني في دروب الحيات اخوتي .

إلى طلبة سنة ثانية ماستر تخصص محاسبة

دفعة 2021 وإلى كل من مد لنا يد العون في هذا العمل .

إلى هؤلاء وأولئك أهدي ثمرة جهدي .

أنيس . علاء السن . أحمد باسين

ملخص:

ويعد التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، من أهم مميزات العصر التي كان لها التأثير الواضح على جميع نواحي الحياة البشرية والحياة الاقتصادية وما تتضمنه من معاملات مالية وتجارية وخاصة التجارية التي أصبحت تمارس بوسائل متطورة جدا، وذلك بفضل الانتشار السريع لشبكة الإنترنت التي ساهمت في ظهور وانتشار التجارة الإلكترونية، حيث تعتبر من الأساليب الحديثة التي أصبحت تمارس اليوم من قبل الأشخاص الطبيعيين ومن طرف المؤسسات الاقتصادية أيضا التي وجدت لها مصادر أخرى، قد يمكنها من التفوق على منافسيها خاصة في ظل بيئة تسودها المنافسة الشديدة، أين أصبحت المؤسسات بحاجة إلى تحقيق أفضليات تنافسية خاصة على المستوى العالمي، حيث أتاحت هذه الإمكانيات فرصا كبيرة للدول والمؤسسات من أجل التوسع في الأسواق، باعتبار أن التنافسية لم تعد مرتبطة بامتلاك موارد طبيعية أو تخفيض تكاليف، بل تعدت ذلك إلى البحث عن مجالات أكثر حيوية وإعطاء قيمة مضافة للجانب المعرفي والتكنولوجي، والتعامل بأساليب التسويق الحديثة، وهنا نلمس مساهمة التجارة الإلكترونية في التأثير على تنافسية الدول واكتساح الأسواق العالمية.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية . جائحة كورونا . المؤسسات الاقتصادية.

Résumé:

Le développement rapide dans le domaine des technologies modernes de l'information et de la communication est l'une des caractéristiques les plus importantes de l'époque qui a eu un impact évident sur tous les aspects de la vie humaine et de la vie économique et sur les transactions financières et commerciales qu'elle comprend, en particulier les transactions commerciales qui ont été pratiquées par des moyens très avancés, grâce à la propagation rapide d'Internet, qui a contribué à l'émergence et à la diffusion du commerce électronique, car il est considéré comme l'une des méthodes modernes pratiquées aujourd'hui par les personnes naturelles et par les institutions économiques ainsi que par les trouvés par d'autres sources, peut lui permettre de surpasser ses concurrents, en particulier à la lumière d'un environnement dominé par une concurrence intense, où les institutions doivent obtenir des avantages compétitifs. Surtout au niveau mondial, où ces capacités ont offert de grandes opportunités aux pays et aux institutions de se développer dans les marchés, étant donné que la compétitivité n'est plus liée à la possession de ressources naturelles ou à la réduction des coûts, mais plutôt à la recherche de domaines plus vitaux et à la valorisation de la connaissance et de la technologie, et à la maîtrise des méthodes. Un marketing moderne, et l'on voit ici l'apport de commerce électronique en influençant la compétitivité des pays et en balayant les marchés mondiaux.

Mots-clés : commerce électronique. Pandémie de corona. établissements économiques.

مقدمة

مقدمة:

تُعتبر التجارة الدوليّة من أهمّ مُقوّمات نجاح وازدهار الاقتصاد لكافة دول العالم؛ حيث تظهر أهميتها في دورها الذي يدعم استفادة كلّ دولة من المميّزات التي تُقدمها الدول الأخرى؛ بسبب عدم قُدرة الدول على توفير درجات مجتمعاتها بالاعتماد على مواردها المحليّة، كما من الممكن الاستفادة من هذه الموارد في حال استخدامها بطُرق جيّدة؛ بهدف تصديرها لدول العالم.

يعود ظهور التجارة الإلكترونيّة إلى ثلاثة عقود مضت من القرن الماضي، تعتمد هذه التجارة على نظام معلوماتي أدواته كلها إلكترونية تتمثل في الحاسب الآلي وملحقاته كشبكة الأنترنت، الهاتف والفاكس والتلكس إلى غيرها من التقنيات التي تلعب دوراً مؤثراً في نشاط التجارة حتى سداد مقابل الوفاء في هذه التجارة فإنه يتم بطريقة إلكترونية وذلك عن طريق التحويلات الإلكترونيّة للنقد أو التسوق بطاقات الدفع والإئتمان وتشمل التجارة الإلكترونيّة كل المعاملات التجارية، من بيع وشراء للسلع والخدمات وقد اعتبرها المحللين الإقتصاديّين بأنّها محرك جديد للتنمية الإقتصادية وذلك كونها وسيلة فعالة وسريعة لإبرام الصفقات والمنتجات والخدمات وترويجها. حيث تقوم إدارة التجارة الإلكترونيّة بالتنسيق بين التطبيقات والبنى التحتية والدعامات.

ويعد التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، من أهم مميزات العصر التي كان لها التأثير الواضح على جميع نواحي الحياة البشرية والحياة الاقتصادية وما تتضمنه من معاملات مالية وتجارية وخاصة التجارية التي أصبحت تمارس بوسائل متطورة جداً، وذلك بفضل الانتشار السريع لشبكة الإنترنت التي ساهمت في ظهور وانتشار التجارة الإلكترونيّة، حيث تعتبر من الأساليب الحديثة التي أصبحت تمارس اليوم من قبل الأشخاص الطبيعيين ومن طرف المؤسسات الاقتصادية أيضاً التي وجدت مصادر أخرى، قد يمكنها من التفوق على منافسيها خاصة في ظل بيئة تسودها المنافسة الشديدة، أين أصبحت المؤسسات بحاجة إلى تحقيق أفضليات تنافسية خاصة على المستوى العالمي، حيث أتاحَت هذه الإمكانيات فرصاً كبيرة للدول والمؤسسات من أجل التوسع في الأسواق، باعتبار أن التنافسية لم تعد مرتبطة بإمتلاك موارد طبيعية أو تخفيض تكاليف، بل تعدت ذلك إلى البحث عن مجالات أكثر حيوية وإعطاء قيمة مضافة للجانب المعرفي والتكنولوجي، والتعامل بأساليب التسويق الحديثة، وهنا نلمس مساهمة التجارة الإلكترونيّة في التأثير على تنافسية الدول واكتساح الأسواق العالمية.

ولقد وجَّهت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) ضربة موجعة إلى اقتصاد عالمي يعاني بالفعل من الهشاشة . ومع أن النطاق الكامل للآثار البشرية والاقتصادية للجائحة لن يتضح قبل مرور بعض الوقت، فإن الخسائر في هذين المجالين ستكون كبيرة. وتجعل مواطن الضعف القائمة بالفعل على صعيد الاقتصاد الكلي بلدان الأسواق الصاعدة والبلدان النامية عرضةً لاضطرابات اقتصادية ومالية، وقد يحد هذا من قدرة وفعالية المساندة على صعيد السياسات في وقت تشتد فيه الحاجة إليه. وحتى مع وجود مساندة السياسات، فمن المتوقع أن تكون التداعيات الاقتصادية لجائحة كورونا طويلة الأمد، وبحلول أوائل أبريل/نيسان، كان نحو 150 بلدا قد أغلقت جميع المدارس، وفرضت إلغاء التجمعات والفعاليات، وأغلق أكثر من 80 بلدا كل أماكن العمل لاحتواء تفشي الفيروس. وفُرضت قيود على السفر على نطاق واسع. وأثَّرت الإغلاقات الإلزامية إلى جانب التباعد الاجتماعي التلقائي من جانب المستهلكين والمنتجين تأثيرا كبيرا على النشاط والتجارة في العالم ، وصاحبتهما تقلبات في الأسواق المالية، وتراجعات حادة لأسعار النفط والمعادن الصناعية.

إن اقتصادات الأسواق الصاعدة والبلدان النامية، التي يُرجح أن تكون الأشد تضررا اقتصاديا، هي تلك التي تعاني ضعف أنظمتها الصحية، أو تعتمد اعتمادا كبيرا على التجارة أو السياحة أو تحويلات المغتربين من الخارج، أو تعتمد على صادرات السلع الأولية، أو التي تعاني من مواطن ضعف مالية. وفي المتوسط، تشهد اقتصادات الأسواق الصاعدة والبلدان النامية ارتفاع مستويات ديونها عما كانت عليه قبل الأزمة المالية العالمية، وهو ما يجعلها أكثر عرضةً للضغوط المالية حيث تُخلف حالات الركود الحاد تداعيات مستديمة على الناتج المحتمل من خلال تقليص معدلات الاستثمار والابتكار، وتآكل رأس المال البشري للعاطلين، والانسحاب من دائرة التجارة العالمية، وانقطاع الصلة بسلاسل التوريد وستكون الأضرار الطويلة الأجل لجائحة كورونا شديدة للغاية في الاقتصادات التي تعاني أزمات مالية، وفي البلدان المصدرة لمنتجات الطاقة بسبب انهيار أسعار النفط. وفي المتوسط في فئة اقتصادات الأسواق الصاعدة والبلدان النامية، على مدى خمس سنوات، قد يؤدي كساد تصاحبه أزمة مالية إلى انخفاض الناتج المحتمل نحو 8%، أمَّا في البلدان المصدرة للطاقة من بين هذه الفئة، ففي المتوسط قد يؤدي كساد يصاحبه انهيار أسعار النفط إلى انخفاض الناتج المحتمل بنسبة 11%.

وهذا ما أردنا دراسته في هذا البحث، حيث نطلق من طرح التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة التجارة الإلكترونية في الحد من خسائر المؤسسات الاقتصادية خلال أزمة كوفيد 19؟

وتحت هذا التساؤل الرئيسي، نطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. كيف ساهمت التجارة الالكترونية في حد من خسائر ازمة كوفيد 19؟
2. فيما تمثل تأثير التجارة الالكترونية في تحسين الخدمات خلال أزمة كوفيد 19؟

فرضيات البحث:

تتمتع الدول العربية بمقومات تسمح لها بقيام التجارة الإلكترونية. يعد استخدام التكنولوجيا في التجارة مؤشرات للحكم على تنافسية الدول .

هيكل البحث:

لقد اقتضت الدراسة تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول كما يلي:

الفصل الأول وتناولنا فيه كل الجوانب المتعلقة بالتجارة الإلكترونية وتم تقسيمها إلى مبحثين حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى ما هية التجارة الإلكترونية والمبحث الثاني إلى آليات ووسائل الدفع المعتمدة في التجارة الإلكترونية وتأمينها .

اما في الفصل الثاني فقد تناولنا فيه أثر التجارة الالكترونية في حد من خسائر المؤسسات في ظل انتشار وباء كورونا.

الفصل الأول

الإطار النظري للتجارة الإلكترونية

المبحث الأول: مفاهيم الرئيسية للتجارة الإلكترونية

تعتبر عملية التحويل النقدي للأموال أولى تطبيقات التجارة الإلكترونية التي كانت تتم بين المؤسسات والشركات المالية الكبرى وكان هذا في بداية سنة 1970. ثم جاء تحويل الإلكتروني للوثائق بين المؤسسات ليوسع بذلك مفهوم التجارة الإلكترونية، وبعد حدوث الثورة التكنولوجية في مجالات الحوسبة والبرمجيات امتد مفهوم التجارة الإلكترونية لأنظمة الأسواق المالية والبورصات وأنظمة حجز تذاكر السفر.

ولكن التوسع الحقيقي لتطبيقات التجارة الإلكترونية، كان مع ظهور وانتشار شبكة الانترنت في تسعينيات القرن العشرين، فمنذ سنة 1995 توسعت هذه التطبيقات من خلال المزادات والإعلانات على الانترنت وأنشئت العديد من المؤسسات الكبيرة ومتوسطة الحجم مواقعها عبر الانترنت فقامت شركة جينيرال موتورز على سبيل المثال بإنشاء موقع لها عبر الانترنت <www.gm.com> فيه أكثر من 18000 صفحة معلومات ويحتوي ويحتوي على 98000 وصلة ومنتجات هذه الشركة.

ونظرا للتطور السريع الذي طرأ علو مفهوم التجارة الإلكترونية ظهرت العديد من التعريفات، كل تعريف ينظر الى التجارة الإلكترونية من منظور معين .

المطلب الأول: تعريفات التجارة الالكترونية

ان تغيرات السلوك التجاري والاقتصادي للانسان جاءت تبعا لتغيرات احتياجات الانسان المتغيرة واللائهائية كذلك هي التعاملات التجارة الالكترونية فهي لم تظهر فجأة وانما جاءت تبعا للمستجدات التي طرات على طبيعة المعاملات التجاري والتي كانت تتم على اساس المقايضة قديما الى شكلها الحديث والتي تتم عبر الانترنت والوسائط الالكترونية فهي لم تنشأ بقرار او بتشريع وانما ظهرت استجابة لعصر السرعة

أولا : نشأة التجارة الالكترونية

لم يكن ظهور التجارة الالكترونية فجأة بل كانت نتيجة تعدد المراحل التي مرت بها ثورة الاتصالات والمعلومات وخاصة بعد نمو استخدام شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العالم.

فاول تطبيق لمفهوم التجارو الالكترونية كما سبق الذكر كان في بداية 1970 من خلال عمليات التحويل النقدي للاموال¹ (بطريقة الكترونية من منظمة لآخرى ولكن هذه الطريق كانت محصورة ضمن المؤسسات والشركات المالية الكبيرة الى ان توسع هذا المفهوم ليشمل عمليات نقل وارسال الوثائق الكترونيا .

-ظهور التجارة الالكترونية

فتاريخ ثورة التجارة الالكترونية يعود الى احد الشبان يبلغ عمرة 29 عاما يدعى(jefbezos) ويعمل كمحلل مالي ومدير مالي اراد ان يستخدم الانترنت كاداة للريح وكسب المال فقام سنة 1994 بوضع قائمة من عشرين منتجا يمكنها ان تجد سوق رائعة لها شبكة الانترنت وبعد قيامه بتحليل مكثف تاكد من ان الكتب جاءت في المرتبة الاولى لهذه القائمة من هذا المنطلق اسس هذا الشاب شركة امازون والتي اصبحت من بين اهم الشركات في عالم التجارة الالكترونية وقد بلغ رقم اعمال الشركة التي اسسها لبيع الكتب 2 مليون دولار في السنة وبعد النمو السريع لشركة amazon قرر خلق روابط مع شركات بيع الكتب الاخرى ليتقاسم معهم الحصة عن طريق مواقعهم وازافة الى هذا ومع استمرار نمو الشركة وتوسعها بدات ببيع الاقراص المضغوطة الخاصة بالموسيقى والفيديو(DVD) وهذا في سنة 1998 وبعد ذلك قام (bezos) بتشجيع زبائنه

¹. محمد نور صالح الجدانية، سناء، جودت، تجارة الكترونية، ط1، دار الحامد، عمان، 2009، ص26.

الاولين على تقديم مراجعات للكتب من خلال الانتقادات والتوصيات الودية . وبالتالي اصبحت شركة (amazon) تمثل سلة منتجات استهلاكية متنوعة بما فيها الالكترونيات البرمجيات الفنون والاجهزة المنزلية وبهذا صار (bezos) وشركته (amazon) واحد من قصص النجاح الاولى والملموسة بدرجة كبيرة في مجال التجارة الالكترونية .¹

ثانيا: مفهوم التجارة الالكترونية

● منظمة الامم المتحدة

حيث اهتمت منظمة الامم المتحدة ممثلة في لجنة الامم المتحدة للقانون التجاري الدولي الانسترا (بوضع مشروع قانون التجارة الالكترونية وقد تم لها ذلك في السادس عشرة من ديسمبر 1996 حيث وافقت لجنة الاونسترا على اصدار القانون النموذجي للتجارة الالكترونية² لقد سمح هذا القانون بتعريف الوسائل المستخدمة في العقود ففي الفقرة الاولى من المادة الثانية نص على ان من وسائل الاتصال عن طريقها التجارة الالكترونية على سبيل المثال لا الحصر بخلاف تبادل البيانات الكترونيا ايضا البريد او التلكس او الفاكس اذا من الممكن مثلا ان يتم الايجاب عن طريق الانترنت والقبول عن طريق الفاكس

● منظمة التجارة العالمية

وتعرف منظمة التجارة العالمية الالكترونية على انها³ " أنشطة انتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها او تسليمها للمشري من خلال الوسائط الالكترونية. وحسب هذا التعريف تشمل المعاملات التجارية ثلاثة انواع من العمليات أ - عمليات الاعلان عن المنتج وعمليات البحث عنه ب - عمليات تقديم طلب الشراء وسداد ثمن المشتريات ت - عمليات تسليم المشتريات "

¹ نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات دار المرجع للنشر والتوزيع الرياض المملكة العربية السعودية، 2004، ص 40.

² السيد احمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعملة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر 2006، ص 31 .

³ . التشفير هي تقنية لتزيم البيانات والمعلومات فلا يمكن قرائتها الا بعد فك التشفير

● منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية

اما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية فتشير الى ان التجارة الالكترونية " تشمل جميع اشكال التجارية التي تمتد بين الشركات والافراد والتي تقوم على اساس التبادل الالكتروني للبيانات سواء كانت مكتوبة او مرئية او مسموعة هذا بالاضافة الى شمول الاثار المترتبة على عملية تبادل البيانات والمعلومات التجارية الكترونيا ومدى تاثيرها على المؤسسات والعمليات التي تدعم وتحكم الانشطة التجارية¹

● منتدى التعاون الاقتصادي لاسيا والمحيط الهادي

عرف منتدى التعاون الاقتصادي لاسيا والمحيط الهادي التجارة الالكترونية بانها " اي شكل من اشكال الصفقات التجارية الخدمية والسلعية والتي يتعامل فيها الاطراف بطريقة الكترونية سواء تمت بين شخص وشخص اخر او بين شخص وكمبيوتر او بين كمبيوتر وكمبيوتر " ² ونلاحظ ان هذا التعريف انه بين عدة نقاط هامة منها ان عقود التجارة الالكترونية قد تكون عقود بين بيع الكترونية كسواء البضائع وتذاكر الطيران ومواد السوبر ماركت او عقود خدمات الكترونية كعقود شراء برامج الكمبيوتر.

● الاتحاد الاوربي

عرف الاتحاد الاوربي التجارة الالكترونية بانها كل " الانشطة التي تتم بوسائل الكترونية سواء تمت بين المشروعات التجارية والمستهلكين او بين كل منهما على حده وبين الادارات الحكومية " ³ وفقا لهذا التعريف قد تتم التجارة الالكترونية على نحوين اما بشكل - غير مباشر - وفيه تتم توصيل البضائع والخدمات التي تم الطلب عليها عبر الانترنت بوسائل التسليم التقليدي عن طريق البريد او عن طريقي ممثلي الشركة البائعة وقد تتم بشكل - مباشر - والتي تكون فيها طريقة التسليم للبضائع والخدمات معنويا بمعنى ان يتم في الحال ومن امثلة هذه البضائع والخدمات برامج الكمبيوتر والمجلات الالكترونية وخدمات التسلية وخدمات المعلومات والتحويل الالكتروني للأموال وسندات

¹. السيد احمد عبد الخالق، نفس المرجع أعلاه، ص32.

². علاوي محمد محسن/ مولاي لخضر عبد الرزاق مداخلة بعنوان أليات التجارة الإلكترونية كأداة لتفعيل التجارة العربية البينية للالتقى الدولي الرابع

عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، ص04.

³. نفس المرجع، ص5.

الشحن الالكترونية والاسهم المالية الالكترونية والمزادات التجارية والتصميمات الهندسية اذن فالتسليم في التجارة الالكترونية يتم ماديا ولا يمنع ان يكون التسليم معنويا¹.

ثالثا: الفرق بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية

ان طرق الاتصال في التجارة الالكترونية تختلف عن نظيرتها التقليدية ففي الاولى وسيلة الاتصال الوحيدة هي الانترنت التي تتسم بالمرونة وبسرعة التحويلات ومعالجة الطلبات في حين التجارة التقليدية فتعدد طرق الاتصال فيها واختلافها يؤدي الى صعوبة التنسيق وترتيب العمليات وهو ما يؤدي عادة الى اطالة زمن معالجة الطلبية لذلك يمكن حصر هذه الفوارق من خلال المقارنه التي توضحها الجدول (1-1) التالي:

الجدول(1) الطرق التقليدية والحديثة لشراء منتج

خطوات حلقة البيع	التجارة التقليدية	التجارة الالكترونية
البحث عن المعلومات حول المنتج	المجلات الكاتولوجات الممثلين	صفحة الويب
طلب السلعة	رسالة بريد استشارة	بريد إلكتروني
الرد على الطلب	رسالة بريدية، استمارة قوائم	بريد إلكتروني
مراقبة السعر	كاتالوج	كاتالوج على الخط
مراقبة الوفرة	هاتف، فاكس	/
تقديم الطلبية (تحرير)	استمارة مطبوعة	صفحة الويب، بريد الكتروني
بعث/استقبال الطلبية	فاكس، برقية(مراسلة)	البريد الالكتروني
إعطاء الاولوية لطلبية معينة		قاعدة بيانات على الخط
مراقبة الوفرة في مكان التخزين	استمارة مطبوعة، هاتف فاكس	قاعدة بيانات على الخط/ صفحة الويب
تحرير الفاتورة	استمارة مطبوعات	قاعدة بيانات على الخط
استقبال السلعة	موزع	/
تأكيد وصول السلعة	استمارة مطبوعة	بريد الكتروني
ارسال استقبال الفاتورة	برقية (مراسلة)	بريد الكتروني
استحقاق الدفع	استمارة مطبوعة	Edi قاعدة بيانات
إتمام الدفع	برقية مراسلة	Edi - eft

¹ . السيد احمد عبد الخالق ، نفس المرجع اعلاه، ص 45.

المصدر: من إعداد الطالبين

ومن المصطلحات التي نجدها تتداول الى جانب التجارة الالكترونية هي الاعمال الالكترونية .
التسويق الالكتروني والحكومة الالكترونية فماذا نقصد بها؟

- **الاعمال الالكترونية:** هي استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الاعمال اي ادخال اساليب الالكترونية في الادارة وفي التخطيط لموارد المشروع وفي ادارة المخزون وفي غيرها من الانشطة التي يقوم بها الشركات وهو مفهوم اشمل من التجارة الالكترونية بحيث ويدخل في هذا المضمون المصنع الالكتروني الاالي البنك الالكتروني وشركة التأمين الالكترونية والحكومة الالكترونية في حين ان التجارة الالكترونية يقتصر مجالها على البيع والشراء للسلع والخدمات او تبادل المنتجات والمعلومات باليات تقنية ومن بيئة تقنية"¹

- **اما " التسويق الالكتروني** هو ادارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من اجل تحقيق المنافع المشتركة والبيئة الافتراضية للتسويق الالكتروني تعتمد بصورة اساسية على تكنولوجيايات الانترنت "²

- **اما " الحكومة الالكترونية** فتعني تقديم الخدمات للأفراد والمؤسسات والادارات الحكومية والقطاع الخاص عبر شبكة الانترنت واجهزة الحاسب الاالي بدلا من الاسلوب الورقي البيروقراطي اذا اصبح بإمكان المواطنين الحصول على الخدمات والمعلومات في منازلهم من خلال التحوار الالكتروني عبر اجهزة الحاسوب الموصلة بالانترنت بدلا من التنقل الى الاجهزة الادارية للحصول عليها "³

المطلب الثاني: اشكال وخصائص وأهمية التجارة الالكترونية

1- أهمية التجارة الالكترونية

ان التجارة الالكترونية تساهم من خلال ميزتها في خفض التكاليف في توسع الاسواق وكذا توفر المعلومات عن الاسواق والاسعار وتمتع للمستهلك بالحرية في الاختيار ومقارنة السعر لسوف تحسن كفاءة العملية التجارية فالتجارة الالكترونية ماهي الا سوق عالمي عبر اجهزة الكمبيوتر تجمع البائعين والمستهلكين في معارض او مراكز تجارية او فضاءات تجارية افتراضية والتي تنقسم الى

¹ . حفيف فوزية صليحة خفيفي مداخلة بعنوان التجارة الالكترونية في الدول العربية الملتقى الدولي والرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر .

² . يوسف احمد أبو فارة التسويق الالكتروني، ط2، دار وائل عمان، 2007، ص 135.

³ . علاء عبد الرزاق السالمي الإدارة الالكترونية elmanagentent دار وائل للنشر عمان الأردن، 2008، ص 87.

قسمين . القسم يمكن الدخول اليه دون الحاجة لاجراءات معينة ولكنه يسمح بالاطلاع والتجول والايجار فقط من اجل اخذ فكرة حول اسعار السلع والخدمات المعروضة فقط دون الشراء القسم الثاني وفيه يتم التحقق من شخصية الزائر وتسجيل هوالتي تتلخص في ان يذكر رقم البطاقة الائتمانية او يستخدم حافظ النقود الالكترونية وذلك بهدف التسيير الوفاء وان يكون له توقيع الكتروني ذو شفرة خاصة وذلك بهدف ان يعتمد التصرفات التي يبرمها

لقد ساهمت التجارة الالكترونية بشكل كبير بالاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية لتحل مكانها دعائم الكترونية ان الاستغناء عن التعامل بالمستندات الورقية التقليدية سوف يوفر في كمية الورق هذا بعد ان كشفت سلبيات العمل بالمستندات الورقية التقليدية والتي من بينها بطء حركة المستندات الورقية واحتمال تأخير اجراءات الجمارك وتعرض البضاعة لخطر الفساد والتلف وايضا قابلية محفوظات المستندات الورقية للتضخم وشغلها مزيدا من غرف الحفظ بالاضافة الى صعوبة تداولها¹

2- اشكال التجارة الالكترونية

ان التجارة الالكترونية يمكن ان ينظر اليها على انها مفهوم متعدد ويمكن ان تتم من خلال تسعة اشكال ولعل اهمها التجارة الالكترونية بين وحدة اعمال ووحدة اعمال والتجارة الالكترونية بين وحدة اعمال ومستهلك تتناولها على النحو التالي.

1 التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية ومنشأة تجارية (business to business) ويرمز لها بالرمز (b2b) ويقصد بها " تعاملات التجارة الالكترونية التي تتم بين منظمات الاعمال البائعة ومنظمات الاعمال المشتريّة عبر شبكة الانترنت بمعنى اخر هي كل الصفقات (بيع وشراء) التي تتم بين الشركات " ²

وبالرجوع الى بدايات التجارة الالكترونية والتي كانت تتم اساسا بين منظمات التجارية منذ سنوات في مجال خدمات التحويلات المالية بين المؤسسات المالية الكبرى وهو ما يعرف ب (firm to firm trade) ثم امتدت بعد ذلك الى مختلف القطاعات والميادين لتشمل الروابط والعلاقات الامامية مثل التسويق والتحضير للأعمال مثل الموردين للموارد الاولى ومن هذا المنطلق ،

¹ . نجم عبود، مرجع سابق، ص 54.

² . علاوي محمد الحسن، مولاى لخضر، مرجع سابق، ص 6.

وقد أصبح اليوم هذا التطور في مجال التعامل بين مختلف المنظمات بعضها مع بعض في داخل الدولة الواحدة خاصة الدول في المتقدمة او بين المنظمات في الدولة ومنظمات في الدولة الاخرى¹.

مثال ذلك مع موقع (www.e-steel.com) مثال عن التجارة الالكترونية من نوع (b2b) 2 التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية ومستهلك (business to business) ويرمز لها

بالرمز (b2c) وهذا الشكل انتشر بشكل كبير ويستخدم من قبل العميل لشراء المنتجات والخدمات عن طريق الويب من خلال مراكز التسوق على الانترنت وهي تقدم كافة انواع السلع والخدمات ويستخدم هذا الشكل من قبل المنشأة التجارية الى اسواق جديدة²

3 التجارة الالكترونية بين منشأة تجارية والادارة الحكومية (business to business) وهي تغطي جميع التعاملات التي تتم بين وحدات الاعمال والادارات الحكومية من خلال عملية دفع الضرائب والرسوم التجارية ورسوم الجمارك وكذا ما تقوم به الادارات الحكومية من مشتريات من المؤسسات التجارية الكترونيا³.

4 التجارة الالكترونية من مستهلك الى مستهلك (customer to customer) وهو ما يعبر عنه (c2c) وقد ظهر هذا الشكل مع ذبوع استخدام الانترنت وظهور التقنيات الحديثة الخاصة بشبكة الانترنت والنوع الرئيسي لهذا الشكل هو المعاملات بين المستهلكين عن طريق الرف الالكتروني (electronic) حيث يقوم المستهلك بتقديم البضائع الى المزاد فيستطيع المستهلكون الآخرون ان يزايدوا على الثمن ويقوم الرف الالكتروني بالخدمة كوسيط حيث يجعل من الممكن للعملاء ان يضعوا بضائعهم للبيع على الموقع الالكتروني الخاص بالرف الالكتروني (e-bay) وهذا الشكل يهدد التجارة الالكترونية التي تتم بين وحدة الاعمال والمستهلك.

5 المعاملات فيما بين المستهلكين والشركات (customer to business) وهو ما يعبر عنه ب (c2b) وتشير الى تعاملات التجارو الالكترونية التي تتم بين مستهلكين افراد بائعين ومنظمات اعمال مشتري ومثال ذلك عندما يقوم المستهلك الفرد ببيع منزل يمتلكه من خلال الانترنت الى منظمة أعمال مشتريه وتضم هذه التجارة طرفا وسيطا ثالثا نظرا الى البائعين من مستهلكين الافراد لا يمتلكون موقع على الانترنت لذا يعتمدون على المؤسسات لها مواقع متخصصة على شبكة

¹. خالد ممدوح إبراهيم، مرجع سابق، 160.

². طه طارق التسويق والتجارة الالكترونية اصدار2، منشأة المعارف للتوزيع مصر، 2005، ص 356.

³. طه طارق، نفس المرجع اعلاه.

الانترنت تقوم بعرض منتجات البائعين الافراد وتلقي طلبات الشراء وذلك مقابل عمولة او مجانا ويقع موقع(www.buyonlinecom) مثال عن هذا النوع من التجارة¹.

6 للتعاملات فيما بين الاجهزة الحكومية بعضها البعض (govement to goverment) ما يعبر عنه ب (g2g) ويمكن ان تشمل هذه التعاملات بين الاجهزة الحكومية ولكنها يمكن ان تشمل اعمالا ذات طابع تجاري كان تؤجر هيئة الاوقاف اراض او شقق لوزارة اخرى من وزارات الدولة

7 للتعاملات فيما بين الاجهزة الحكومية والشركات (govement to business) مايعبر عنه ب (g2b) وتتمثل في المبادلات في المعلومات بين الحكومة والشركات باستخدام الانترنت التي ترسلها الحكومة الخاصة بالضرائب والجمارك والادعاء النقدية وما اليها².

8 للتعاملات فيما بين الاجهزة الحكومية والمستهلكين (to consumergovement) ما يعبر عنه ب (g2c) يتمثل في الخدمات الالكترونية التي تقدمها للافراد كاستخراج بطاقات الهوية ورخص السياقة وشهادات الميلاد ودفع الضرائب إلكترونيا³

9 للتعاملات من المستهلك الى الحكومة (consumer to goverment) ما يعبر عنه ب (c2g) مثل قيام الافراد بسداد الضرائب او رسوم تحديد رخص السيارات للحكومة عن طريق الانترنت والتقدم لشغل الوظائف المعلن عنها في مواقع الحكومة وغيرها من المواقع على الانترنت⁴.

3- خصائص التجارة الالكترونية

1 خصائص التجارة الالكترونية

ان التجارة الالكترونية تختص بمجموعة من الخصائص ويمكن ابرازها فيما يلي:

1 4 المطابع العالمي للتجارة الالكترونية

ان أنشطة التجاور الالكترونية تتميز بطابع عالمي فهي لا تعرف الحدود المكانية او الجغرافية فلي نشاط تجاري يقدم سلعا او خدمات على انترنت لا يعني بالضرورة الانتقال الى منطقة جغرافية بعينها فانشاء موقع تجاري على انترنت يمكن صاحب الشركة حتى ولو كانت صغيرة بامكانية زيادة

¹. محمد الصالح المرجع أعلاه، ص 17.

². محمد الصالح الحناوي، وآخرون مقدمة في الاعمال في عصر التكنولوجيا الدار الجامعية، ط1، نشر وتوزيع الإسكندرية، مصر، ص 169.

³. محمد الصالح نفس المرجع أعلاه، ص 171.

⁴ محمد الصالح نفسه المرجع اعلاه، ص 176.

السعر الى اسواق ومستخدمي شبكة الانترنت عبر العالم لكن ما يعيب هذه الخاصية انه في حالة السلع او الخدمات التي تسلم على الحظ اي السلع غير المادية فانه يصعب فرض الضرائب الجمركية عليها

1 2 المطابع المتدخل في التجارة الالكترونية

ان الفوارق في توزيع الوسائل المادية بين المؤسسات كبيرة او صغيرة اصبحت في التجارة الالكترونية اقل وضوحا وحدة فُصِّح بالامكان تسليم السلع والخدمات بالطريقتين التقليدية او بطريقة الكترونية مباشرة على الانترنت مثل الموسيقى والاقراص المدججة وافلام الفيديو والاقراص التي تحتوي على كمبيوتر او معلومات او الدروس الخ وهذا ما يخلق صعوبة فرض الضريبة على المنتج اذا ما كان سلعة او خدمة هذه الخاصية تلزم المؤسسات على اعادة هيكلة نفسها لمواجهة التغيرات الطارئة التي تفرضها ممارسة التجارة الالكترونية

1-3- غياب التعامل الورقي في معاملات التجارة الالكترونية¹

اتمام صفقة تجارية كاملة بدا من التفاوض على الشراء والتعاقد ودفع قيمة البضاعة واستلامها الكترونيا يتم دون تبادل مستندات ورقية على الاطلاق (في حالة السلع القابلة للتقييم) وهذا ما يدعم هدف التجارة الالكترونية وهو خلق مجتمع اللاورقية ومن هنا تظهر مشاكل في اثبات التعاملات والعقود وتوثيق الحقوق والالتزامات واثبات صحة التوقعات والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية لذلك شرعت منظمات دولية وحكومات متعددة في وضع قانون خاص بالتجارة الالكترونية يسبغ الصفة القانونية على المحررات الالكترونية والعقود الالكترونية والتوقيعات الالكترونية والوفاء بالنقود الالكترونية

1-4- عدم الكشف عن هوية المتعاملين²

ان تعاملات التجارة الالكترونية تتم بين اطراف قد يفصل بينهما الاف الاميال كما يقدر يختلف التوقيت الزمني بينهم وبالتالي غياب المعلومات الكافية عن المتعاملين بين بعضهم البعض قد يخلق سلبيات كتقديم معلومات زائفة او تقديم بطاقات ائتمان مسروقة او اساءة استخدام المعلومات اثناء

¹ -خالد ممدوح ابراهيم مرجع سبق ذكره ص 152

² - ابراهيم العيسوي مرجع سبق ذكره ص 34

التعامل وهذا ما يثير مسألة الخصوصية وسرية المعلومات لكن التقدم الذي تشهده التكنولوجيا الحديثة ستوفر الامان والموثوقية والنزاهة والصدق في التعاملات التجارية عبر الانترنت

5-1 سرعة تغير المفاهيم والانشطة في التجارة الالكترونية

ان اتساع حجم نطاق التجارة الالكترونية والتغيرات المتسارعة لها انشطتها ونظرا لارتباط انشطتها بوسائل الاتصال الالكتروني ومجالات الاتصالات والمعلومات التي تعرف هي الاخرى تغيرات متسارعة يعرض التجارة الالكترونية هي التجارة الالكترونية هي الاخرى للتغير المتسارع

المطلب الثالث : مزايا وعيوب التجارة الالكترونية

كما للتجارة الالكترونية مزايا فهي لها ايضا عيوب وفيما يلي نستعرض هذه المزايا والعيوب

1- مزايا التجارة الالكترونية

ان التجارة الالكترونية مجموعة من المزايا وهي كالآتي

1-1 المزايا بالنسبة للأفراد¹.

- توفير الوقت والجهد . ان المواقع الالكترونية او الاسواق الالكترونية تفتح 7 ايام / 7 و 24 س/ 24 ما يوفر للزبون خاصية الوقت للسفر او الانتظار في طابور لشراء منتج معين ولا يتطلب شراء احد المنتجات اكثر من النقر على المنتج وادخال بعض معلومات البطاقة الائتمانية ويوجد بالإضافة إلى بطاقة الائتمانية العديد من أنظمة الدفع الملائمة مثل التسديد نقدا عند الاستلام واستخدام النقود الالكترونية

- حرية الاختيار يمكن للزبون من خلال عمليات الشراء عبر التجارة الالكترونية المقارنة بين اسعار واشكال السلع والخدمات المتوفرة عبر الانترنت وبامكانه زيارة العديد من المواقع لاختيار الانسب كما تتيح بعض المواقع امكانية تجربة بعض السلع كبرامج الكمبيوتر والالعاب وامكانية التواصل مع شركات عالمية خارج النطاق المحلي .

- خفض الاسعار

ان التسوق عبر الانترنت يوفر للمستهلك تجنب تكاليف اضافية وتخفيض نفقاته مقارنة بالتسوق العادي وهذا ما هو في صالح الزبون كما بإمكانه الاستفادة من عروض الخصم كبيرة تطلقها الكثير من الشركات عبر الانترنت

¹ ابراهيم بختي التجارة الالكترونية مرجع سبق ذكره ص 67-69

نيل رضا المستخدم تتكفل الشركات المتواجدة عبر الانترنت بالاجابة والرد على تساؤلات زبائنهم من خلال التخاطب الشخصي او عبر البريد الالكتروني توفر الانترنت ميزة الاجابة عن استفسارات الزبائن مما يوفر خدمات افضل الزبائن ويستحوذ على رضاهم.

1-2 بالنسبة للمؤسسات¹.

-تسويق اكثر فعالية وارباح اكثر

ان خاصية الطابع العالمي في التجارة الالكترونية يتيح لل مؤسسات التغلغل في الاسواق العالمية مما يوسع قاعدة زبائنهم عبر العالم وبالتالي جني ارباح اضافية وهذا طيلة ايام السنه وبدون انقطاع

تخفيض مصاريف المؤسسات

استخدام تجهيزات من اجل الترويج وجذب الزبائن في التجارة التقليدية يثقل ميزانية المؤسسة بتكاليف اضافية وكذا صيانة واعداد المكاتب في حين انه في التجارة الالكترونية فهذه العمليات تعد اكثر اقتصادية فوجود قاعدة بيانات على انترنت تحتفظ بتاريخ عمليات البيع في المؤسسة واسماء الزبائن مما يتيح استرجاع المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات لتفحص البيع بسهولة لسوف يعمل على تقليل عدد الموظفين المكلفين بعملية الجرد والادارة

تواصل فعال مع الشركاء والعملاء

توفير التجارة الالكترونية فرص للمؤسسات للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة من طرف المؤسسات الاخرى (الموردين) فالتجارة الالكترونية تقلص المسافات وتعبر الحدود مما يوفر طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء.

1-3 المزايا على المستوى القومي

تمثل اهم المكاسب التي تعود على المجتمع من خلال تطبيق التجارة الالكترونية في :
- دعم التجارة الخارجية ان التجارة الالكترونية تؤدي الى رفع درجة الانفتاح الاقتصادي من خلال تسويق السلع والخدمات عالميا وبتكلفة محدودة بالاضافة الى خاصية سرعة عقد وانهاء الصفقات التجارية والقدرة على تحليل الاسواق وبالتالي الاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين مما يوفر فرص زيادة معدلات الصادرات فقد اثبتت احدى الدراسات القياسية ان الزيادة في استخدام الانترنت

¹-محمد مداحي مرجع سبق ذكره ص 05 .

بمقدار 10% في الدول الاجنبية يؤدي الى نمو صادرات وواردات الولايات المتحدة الامريكية بمقدار 1.7% و 1.1% على التوالي¹

- دعم التنمية الاقتصادية . نظرا لما تقدمه التجارة الالكترونية من خفض لتكاليف التسويق والدعاية والاعلان وتوفير الوقت والمكان اللازمين لتحقيق المعاملات التجارية ان ادارة المؤسسات خاصة المتوسطة والصغيرة منها والتي تمثل المحور الاساسي في التنمية الاقتصادية والتي تعاني من غياب الموارد الاقتصادية اللازمة تمكنها التجارة الالكترونية للوصول الى الاسواق العالمية اضافة الى تحسين المستوى التكنولوجي ورفع مهارات العماله على اعتبار ان ذلك يعد اهم مقومات نجاح التجارة الالكترونية فنجاح للمشروعات الصغيرة والمتوسطة يساهم في زيادة حركة التجارة الدولية بفعالية وكفاءة وهذا ينعكس ايجابا على تفعيل نشاطات هذه لمشروعات الامر الذي يدفع بعجلة التنمية الاقتصادية حيث يشير احد الاقتصاديين الى ان انخفاض تكاليف العمليات التجارية عبر التجارة الالكترونية فيما بين قطاعات الاعمال يؤدي الى زيادة الناتج القومي الاجمالية بنسبة 25% في السنة وتذكر وزارة الخارجية الامريكية ان التجارة الالكترونية وقطاع تقنية المعلومات كليها قد اسهما بحوالي 30% من نمو الناتج المحلي الاجمالي خلال الفترة 1995-1998²

- دعم التوظيف تمكن التجارة الالكترونية من اقامة مشاريع تجارية صغيرة ومتوسطة للأفراد وربطها بالاسواق العالمية بالقل تكاليف استثمارية وبالتالي خلق فرص جديدة للتوظيف خاصة اذا كان الافراد متخصصون في تقديم خدمات على مستوى المحلي والعالمي دون الحاجة للانتقال مما يفتح لهم المجال للانطلاق في الاعمال الحرة علاوة على ذلك الوظائف التي تقدمها التجارة الالكترونية في المجالات المتعلقة بتطبيق التجارة الالكترونية كالمختصين في انشاء المواقع الالكترونية العاملين الاداريين والفنيين في المتاجرة الالكترونية مما يساهم في حل مشكلة البطالة في المجتمع .

- دعم القطاعات التكنولوجية

- يؤدي انتشار التجارة الالكترونية على المستوى القومي الى ظهور قطاعات متخصصة في تقنية المعلومات والاتصال من اجل دعم البنية التحتية للتجارة الالكترونية ومع نمو التجارة الالكترونية وانتشار استخدامها تظهر فرص استثمارية لتوجيه رؤوس الاموال للعمل في تطوير وتحسين وتحديث

¹-علاوي محمد الحسن مولاي لخضر مراجع سبق ذكره ص 09

²عدوكة لخضر د حدود بن عبيزة مداخلة بعنوان التجارة الالكترونية واثرها على الاقتصاد المتلقي الدولي الرابع عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانه 26-27 افريل 2011 ص 09

البنية التحتية الالكترونية والاستثمار في الخدمات المصاحبة لها مما يؤدي الى خلق وتوطين قطاعات
تكنولوجية جديدة متقدمة تدعم الاقتصاد القومي¹

- بالرغم من هذه المزايا والنقلة النوعية التي افرزتها ثورة الاتصالات في العالم الا ان ادخال خدمة
شبكة المعلومات العالمية للانترنت ضمن المنظومة التجارية كان لها انعكاسات فقد انطلقت
التحذيرات من الاندفاع نحو التجارة الالكترونية بصورة كبيرة بسبب النتائج السلبية التي تفرزها
العمليات التجارية عبر اجهزة الكمبيوتر بحيث يخشى ان تفرز شبكة الانترنت اجيالا من البشر لا
تتعامل الا مع الكمبيوتر سنذكر فيما يلي بعض عيوب التجارة الالكترونية

2- عيوب التجارة الالكترونية

كما ان هناك منافع للتجارة الالكترونية فان هناك سلبيات للتجارة الالكترونية يمكن عرضا فيما
يلي:²

1 حرق او تزييف البطاقات الائتمانية يؤدي الى تحمل اصحابها تكاليف سلع وخدمات لم يتم
يشرائها

2 غياب التعامل الورقي في التجارة الإلكترونية يهدد مصالح العملاء والشركات والبنوك نتيجة
امكانية حدوث تزوير بالبيانات او تلاعب بالفواتير والمستندات عند الطلب

3- صعوبة التحقق من هوية المتعاملين في التجارة الالكترونية نظرا لغياب العلاقة المباشرة بين العملاء
فقد قد يتم ابرام عقد بين البائع والمشتري يبعد عنه الاف الاميال ويختلف عنه في التوقيت الزمني.

4- استرداد سلع ممنوعة الاستعمال في الاسواق المحلية

5- حدوث اختراقات في شبكة الانترنت يؤدي الى فضح اسرار العملاء والبنوك والشركات.

¹ . عدوكة الحضر / د حدو بن عبيزة مرجع سبق ذكره ص 9

² . محمد صالح الحناوي وآخرون مقدمة في الاعمال في عصر التكنولوجيا الدار الجامعة طبع نشر توزيع الاسكندرية مصر 2004 ص 169

المبحث الثاني

أليات ووسائل الدفع المعتمدة في التجارة الالكترونية وتأمينها

وسائل الدفع المتطورة في الانترنت هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتمكّن عملياتها وتفسير الكترونيًا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية فالدفع الالكتروني هو " عملية تحويل لأموال، هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية، أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.

المطلب الأول : تعريف وسائل الدفع الالكترونية وأهميتها وخصائصها

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية؛ لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود

الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، بحيث يتم الدفع الكترونيا، وإذا كان يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، فإن هذه الوسائل لا تصلح بخصوصية التجارة الالكترونية وبمقتضيات ميزة سرعتها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.

إن ما يرسخ أهمية وسائل الدفع الالكترونية، الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

*الدفع الالكتروني يتسم بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من قبل جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم، خصوصا وأن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الالكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

*يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

*يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفق المعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

*يتم الدفع الالكترونيأحداًلأطراف:

الأول : من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً.

الثاني : من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بأن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة.

*يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك، أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات ::

النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم

النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

الوسائط المصرفية الالكترونية: وهناك العديد من الوسائط الالكترونية هي صور للوفاء للتعامل عبر الانترنت التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأهم هذه الأشكال المصرفية ما يلي:

الهاتف المصرفي (Phone Bank):

مع تطورا الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، أنشئت البنوك خدمة "الهاتف، المصرفي" لتفادي طواير العملاء في الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الخدمات الأخرى حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا وخلال الأجازات والعطلات الرسمية أيضا، كما تمكنهم هذه الخدمة من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل: دفع فواتير التليفون والغاز والكهرباء، فضلا عن تقديم جميع العمليات المصرفية هكذا يختفي المفهوم التقليدي للبنك الثابت ويصبح عبارة عن رقم مخزن في ذاكرة التليفون أو عبارة عن عنوان الكتروني على شبكة الانترنت العالمية، ومن ثم يطلق عليه البنك المحمول أو الهاتف المصرفي ¹.

خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية Bankers Automated clearing services "BACS"

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية. وظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) (systems settlement gross time real) الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف، وذلك ضمن نظام (clearing house automated payment system) للمقاصة الالكترونية المدفوعات CHAPS وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير، وبنفس قيمة اليوم.

الانترنت المصرفي:

إن نظام الانترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الانترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها

- يمكن العملاء أيضا من التأكد من أرصدهم لدى المصارف.

- يقدم ويسر لهم طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.

¹. زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - رسالة دكتوراه - قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر - 2005/2004 - ص 88

-توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، حتى في المناطق البعيدة والنائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها.¹

-يمكن العملاء أيضا من التأكد من أرصدهم لدى المصارف.

-يقدم وييسر لهم طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.

-يساعدهم أيضا ويرشدهم إلى الطريقة المثلى في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.

-كما يوضح للعملاء أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية الخاصة بكل الخدمات المصرفية

-يحدد طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة

-مدى إمكانية عقد الاجتماعات عن بعد على شاشات الكمبيوتر لمناقشة استفسارات العملاء

واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء المتخصصين في ذلك.

-يعمل الانترنت المصرفي على تبادل المعلومات في المؤسسة، حيث يدفع كل مساهم مبلغ معين عن استخدامه للانترنت.

-كما يعمل الإنترنت على تحسين استخدام التقنيات التجارية مثل التسويق المباشر.²

القباض

عبارة عن وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، ويتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء، كما تستخدم البنوك وسائل نقل الكترونية للمعلومات ذات السرعة نظير عمولة معينة والتي تساعدها على أداء مهامها بكفاءة تتماشى والتطورات الحاصلة في المجال المصرفي.

أشكال تأمين الدفع الإلكتروني

إنالدفع الإلكتروني عملية مصرفية دولية متعددة الأطراف، تتم عبر فضاء معلوماتي مفتوح، مما يجعلها عرضة لشتى أنواع السرقة، الغش، النصب والاحتيال فيما يتعلق بالبطاقات الائتمانية أو إساءة استخدامها في النصب على التجار والبنوك. فكان لابد من اللجوء إلى وسائل أمان لتوفير

¹. لمقاصة: هي عبارة عن عملية تسوية الحقوق والديون بين البنوك بسبب عملياتها المصرفية.

² .LakhdarLallem: Systèmes d'information et Banques de données dans la nouvelle réalité économique, l'expérience Algérienne – Thèse doctorat – Département sciences économiques – Institut des sciences économiques d'Alger – Université d'Alger – 1998 – p 226.

الثقة بين المتعاملين وضمان فعالية وسائل الدفع الإلكترونية، مما يضمن نجاح الصفقات التجارية عبر الانترنت. وتتولى الجهة التي تقدم خدمة الدفع الإلكتروني مهمة توفير الأمان والثقة المتبادلة، حيث يتم تحديد الدائن والمدين أطراف العملية التي تتم بطريقة، من خلال برنامج معد لهذا بحيث لا يظهر الرقم البنكي على الشبكة ويتم الغرض مشفرة عمل أرشيف، يسهل الرجوع إليه، للمبالغ التي يتم سحبها بهذه الطريقة وهذا ما يعرف بنظام المعاملات الإلكترونية الآمنة (transaction electronic Secure).

هناك من الشركات التي ابتكرت نظاما أكثر أمانا عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وطريقة عمل هذه الشركات في أنها تقوم بأخذ أرقام ومنها شركة “virtual First” بطاقات الائتمان للعملاء الذين يودون الانضمام إلى برنامجهم عن طريق الهاتف وباقي البيانات اللازمة ثم تخصص لكل عميل من عملائها رقم حساب مميز يتكون من مجموعة من الأرقام، وعندما يرغب العميل في الشراء عبر الانترنت يقوم بإرسال رقم حسابه من خلال البريد الإلكتروني إلى التاجر، الذي يقوم بعد ذلك بالاتصال بهذه الشركة للاستفسار عما إذا كان الشراء سيتم دفع مقابله أولاً، وهنا تقوم الشركة بسؤال العميل من خلال العنوان المسجل لديها إن كان يرغب في قبول أو رفض الشراء. وعند القبول يتم التصديق على الشراء وتفيد الشركة قيمة المشتريات على رقم الحساب بطاقة الائتمان وتؤكد للتاجر أنها ستدفع مقابل المشتريات، وإذا ادعى العميل عدم معرفته كلياً بالصفقة فإنه يتم إصدار رقم حسابه جديد له، ويصبح الرقم القديم غير ساري المفعول، وفي حالة عدم تمكن الشركة الاتصال بالعميل يتم رفض الشراء، وهذه الشركة تعطي الأمان للتعامل من خلال الشبكات المفتوحة للانترنت، إذ لن يتم التنصت على معاملاته ولن يتم استغلال رقم بطاقة الائتمان الخاص به مما يولد الأمان لدى . المتعاملين بهذه الشبكة ويعطى لها المصادقية.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية وحجم الطلب عليها:

نتيجة للتطورات التي عرفتتها التجارة الالكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغناطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع أخرى الكترونية ونظرا للدور الفعال الذي أصبحت تلعبه وسائل الدفع الالكترونية فسوف نركز دراستنا في هذا المبحث على الأنواع المختلفة لوسائل الدفع الالكترونية، إيجابياتها وخصائصها، وكذا حجم الطلب عليها.

البطاقات البنكية والبطاقات الذكية

تعتبر البطاقات البنكية والبطاقات الذكية كبديل عن النقد العادي إذ أن التوقعات تشير بأنها ستحتل مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل.¹

البطاقات البنكية وأنواعها:

تعرف البطاقات البنكية على أنها "عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية، والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب أموال من الماكينات، فهي بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها . جهة ما - بنك-، أو شركة استثمار، يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه، ورقم حسابه وهي التي يتم صرف الأموال من البنوك بواسطتها من خلال ماكينات الصرف . وللبطاقة البنكية عدة تسميات إلا أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعا وذلك الآلية . وهناك عدة أنواع لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطى لحاملها ائتمانا قصير الأجل من هذه البطاقات لعل أهمها ما يلي:²

الدفع بطاقة Débit Card

و تحوّل حاملها سداد مقابل السلع والخدمات، حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب . لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك العميل إلى حساب التاجر . ويتميز هذا النوع بأنه في حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة لا يعطى العميل أي ائتمان، إذ أنه يمكن العميل الوفاء بقيمة السلع والمشتريات والخدمات بدلا من الوفاء

¹. نادر شعبان، إبراهيم السواح: النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية -الدار الجامعية، الإسكندرية 2006 - ص 16.

². عبد المطلب عبد الحميد: العولمة وإقتصاديات البنوك - الدار الجامعية - 2001 - ص 260

النقدي حيث يقدم العميل البطاقة إلى التاجر أو مقدم الخدمة، ويوجد لدى التاجر جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة. وتمرر البطاقة في هذا الجهاز فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط المغنط الموجود خلف البطاقة ويتم الاتصال بمركز البطاقات آلياً ثم يتم الاتصال بالفرع المفتوح لديه الحساب ويتم الاطلاع على رصيد العميل، فإن كان يسمح بالخصم يتم آلياً وتضاف القيمة لحساب التاجر، وبذلك تتم عملية الشراء. أما إذا كان الرصيد لا يسمح فسيتم ظهور ذلك على الجهاز بما يفيد عدم إتمام العملية فيتم إلغاؤها يمكن أن نميز بطاقات الدفع من خلال معيارين:¹

أ - معيار إقليم قبول البطاقة:

وفقاً لهذا المعيار وجد نوعان من البطاقات:

بطاقة الدولية: مثل فيزا، ماستر كارد، أمكس، دينرز كلوب ويمكن استخدامها داخل البلاد المصدرة وخارجها.

طاقة المحلية: تستخدم داخل البلد المصدرة فيه وبالعملة المحلية

ب - معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة:

نميز وفقاً لهذا المعيار ثلاثة أنواع:

بطاقات الخصم الفوري:

تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقات على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح لدى البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات .

طاقات الدفع الآجل:

الأصل في بطاقة الائتمان على أساس الدفع الشهري بأن يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دورياً ^١ كل شهر في تاريخ معين . ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده

¹ . بد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية - دور السحاب للنشر والتوزيع (2 - -) مصر

البنك المصدر. ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى حوالي شهرين في أقصى الحالات، وذلك ابتداء من تاريخ ثبوت الدين في ذمة حاملها بموجب استخدام البطاقة أو بالسداد. وتمثل هذه المدة فترة السماح التي يستفيد بها حامل البطاقة مجاناً دون احتساب أي في بعض الأحيان الأخرى- من تاريخ إرسال البنك المصدر لكشف الحساب ومطالبة العميل فوائدها.

بطاقات الائتمان (Credit Card):

هذه البطاقة تمثل ائتماناً حقيقياً لحامل البطاقة، حيث يتمتع حاملها بائتمان فعلي من البنك المصدر لها حيث لا يلزم الوفاء فوراً بالسداد. وعادة تتضمن العلاقة بين البنك والعميل تنظيمًا للتسهيلات الائتمانية المقدمة للعميل وشروط هذه التسهيلات سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ الخصم بعدها من حساب العميل كما يتضمن الاتفاق الحد الأقصى للمبالغ المسموح استخدامها أو مواعيد الوفاء بها وتستخدم بطاقة الائتمان كوسيلة دفع لأجل محدد.

البطاقات الذكية:

البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة. ويسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري. فهي كمبيوتر تسجيل العمليات وخصم المسحوبات من هذه القيمة وحساب الرصيد المتبقي متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات.

كما يثبت عليها شريط ممغنط يحمل شريحة إلكترونية أو أكثر، أي حاسب صغير مزود بذاكرة مصاحبة، حيث يكون قادراً على أن يخزن، ويسترجع ويعالج البيانات، كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة، مثل الصحة والأمن، ويلاحظ أنه يمكن إعادة شحنها عند أي منفذ إلكتروني. يمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها بالسماوات الآتية

- فهي في حقيقة الأمر عبارة عن محفظة رقمية (Wallet Digital) تضم أرقاماً رمزية تعبر عنها أرقام معينة توجد على الشريحة المشار إليها، مقابل المحفظة العادية التي تحتوي على نقود ورقية من فئات وقيم معينة تعبر عنها أيضاً الأرقام المدونة على كل ورقة من هذه الأوراق النقدية.

- تتسم بسهولة الحصول عليها، وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني، ومراكز البيع التجارية، والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي. ويعلق البعض قائلاً: إن هذه البطاقات الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل، حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية ومدفوعاته.

نظام على الخط line On

هو نظام مكون من منظمات، شبكية ترتبط عبر الخط المفتوح المفتوح (line On) مع زبائنهم ومستفيديها ويعني أن المستهلك لا يحوز شخصيا النقد الالكتروني، وإنما يعهد بالمدفوعات إلى طرف ثالث وهو البنك المنوط به حيث يتولى البنك كل التحويلات الخاصة بالنقد الالكتروني، ويمسك الحسابات النقدية للمستهلك بحيث يطلب إلى التجار الاتصال ببنك المستهلك لتلقي السداد. ويتم ذلك بوجود آلة لدى التاجر تقوم بقراءة بطاقات الدفع وتكون عن المشتريات المستهلك موصولة بالحاسوب الموجود لدى البنك أو مركز التسويات أو مركز الترخيص.¹

¹. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق: التجارة الالكترونية - دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2004 - ص 16.

الفصل الثاني

أثر التجارة الإلكترونية في حد من خسائر
المؤسسات في ظل انتشار وباء كورونا

أثر تفشي وباء فيروس كورونا المستجد "كوفيد 19" سلباً على كل من احي الحياة، الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ..، وكانت له آثار ملموسة على التجارة بشكليها التقليدية والإلكترونية، إذ وجدت التجارة الإلكترونية ضالتها في هذه الأجواء الحذرة، التي تسببت في تدهور أسهم التجارة الدولية التقليدية، وأضحت التجارة الإلكترونية هي الخيار الصحي الأنسب، وتعد بصيص أمل للتجار الذي هرعوا نحوها للحفاظ على أسهمهم وتواجههم في الأسواق التجارية في ظل إغلاق كافة المحلات والمجمعات التجارية بسبب الحجر الصحي، ولتيسير وصول كافة الشركات في العالم للمستهلكين الذين التزموا بالحجر الصحي في بيوتهم وهم بحاجة للسلع والخدمات المختلفة. فنظراً لأن التجارة الإلكترونية تتم في بيئة غير مادية متجاوزة الحواجز المكانية والزمنية بين مختلف الأسواق والدول، فقد شهدت المتاجر الإلكترونية بمختلف دول العالم في ظل استمرار الأزمة الصحية إقبالأ كبيراً لشراء المنتجات عبر المواقع والمتاجر الإلكترونية بواسطة شبكة الإنترنت التي أصبح لها دوراً هاماً في العصر الراهن الذي يشهد ثورة في مجال تكنولوجيا المعلومات وانخفاض تكلفة الاتصالات، إذ أسهمت شبكة الإنترنت في تغيير وجه عالم التجارة والأعمال وساهمت في تحقيق وتعزيز الوجود الفعلي للتجارة الإلكترونية ومستجداتها.

المبحث الأول: التجارة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا "كوفيد19"

لمواجهة الكساد الذي ضرب التجارة في العالم والذي خلفه تفشي وباء كورونا الذي مع دخول العام 2021 مازال يفتك بحياة الكثير من البشر؛ لجأت العديد من المؤسسات والشركات التجارية الكبرى والصغرى إلى استخدام المواقع الإلكترونية لتسويق منتجاتها، كما لجأ أصحاب المحلات التجارية إلى منصات مواقع التواصل الاجتماعي من أجل تسويق سلعهم من خلال تقديم إعلانات تحتوي على عروض وتخفيضات ومنح تسهيلات للزبائن كخدمة التوصيل المجاني الذي يوفر على الزبون عملية التنقل لشراء ما يلزمه من السلع، سواء تعلق الأمر بالأدوية أو المعقمات أو بالأغذية أو بالملبوسات أو الإكسسوارات أو مستحضرات التجميل أو أي منتجات أخرى. مما أسهم في ازدهار التجارة الإلكترونية بشكل ملحوظ مقارنة بالسنوات الماضية التي خلت من مثل هذه الجائحة، وسنعرض فيما يلي مدى تأثير التجارة الإلكترونية بجائحة كورونا، ثم نعرض لخصائص التجارة الإلكترونية.

المطلب الأول: التوجه نحو التسوق الإلكتروني إبان تفشي الوباء.

تلقت التجارة في العالم ضربات موجعة بسبب انتشار فيروس كورونا الذي هو عبارة عن قوة قاهرة شلت كل مناحي الحياة في مناطق مختلفة من العالم، إذ فرضت على إثره الكثير من دول العالم حالة الطوارئ، وحظرت تجول الأشخاص منعاً للتزاحم والاختلاط تجنباً لانتقال العدوى، كما أُغلقت لذات السبب الأسواق والمطارات والموانئ، وتوقفت الحركة التجارية وعمليات الشحن والنقل والتفريغ، باستثناء استقبال المنتجات الطبية. فكان الراح الوحيد هي الأسواق الإلكترونية أو ما يعرف بالمتاجر الافتراضية التي استفادت من اقبال الأفراد حول العالم على مواقع وتطبيقات التسوق الشبكي عبر الإنترنت، بسبب إجراءات الحجر والمنع، وهو ما أسهم في زيادة نسبة الاقبال على التجارة الإلكترونية بشكل ملحوظ عن السنوات الماضية. فقبل ظهور فيروس كورونا كانت التقديرات تشير إلى نمو حركة التجارة الإلكترونية بنسبة 25% سنوياً في دول المنطقة العربية، لتتجاوز 28 مليار دولار حتى نهاية العام، وسط توقعات بأن يصل الإنفاق العالمي على التجارة الإلكترونية إلى نحو 3.5 تريليون دولار في نهاية 2020، أي بارتفاع 18% عن الأرقام المحققة خلال العام 2019، وبناءً على هذا الانتشار الكبير الذي شهدته التجارة الإلكترونية خلال العامين الماضيين، فإن التقديرات تشير إلى أن حجم التجارة الإلكترونية سيصل إلى 28.5 مليار دولار بحلول العام 2022، لتدخل التجارة الإلكترونية فترة محورية في المنطقة، وتشكّل فرصة مهمّة للمستهلكين والشركات والمستثمرين.¹

كذلك مما ساهم في زيادة التوجه نحو التسوق الإلكتروني إبان تفشي الوباء؛ هو حالة التخبط وانعدام الشفافية في التأويل حول كيفية انتقال العدوى هل تنتقل من خلال الرذاذ عبر الهواء أو بملامسة الأسطح الخارجية كالعملات التقليدية؛ النقدية والورقية، إذ أعلنت منظمة الصحة العالمية في نهاية شهر يناير 2020 عن تفشي الفيروس التاجي - كوفيد 19، مصنفة إياه "حالة طوارئ صحية عامة تثير قلقاً دولياً، ثم عادت لتعلنه في 11 مارس 2020 جائحة عالمية، داعية دول العالم للاتحاد والتعاون في مواجهته والحد من انتشاره، الأمر الذي أسهم في عزوف الكثير من المستهلكين عن التعامل المباشر مع المتاجر والمحلات، واتجهوا للشراء الإلكتروني ودفع ثمن السلع المشتراة بالوسائل الإلكترونية أو العملة الرقمية، متجنبين العملات النقدية الورقية أو المعدنية، خاصةً بعد صدور تقرير بأنها تبقى حاملة للفيروس لعدة أيام وتتسبب في نقل العدوى والإصابة بالفايروس، فقد حذرت

¹. مصري عبد الصبور، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة القانون للنشر والتوزيع، 2012.

منظمة الصحة العالمية من أن النقود الورقية قد تسهم في انتشار فيروس كورونا المستجد "كوفيد 19" ما ساهم في تحول كبير نحو عمليات الدفع الرقمي غير التلامسي، وتشير دراسة حديثة إلى أن نحو 26% من المستهلكين يفضلون تجنب استخدام النقود الورقية منذ تفشي الجائحة، ما تسبب في نهاية المطاف في تراجع بنسبة تبلغ نحو 30% في استخدام النقود الورقية في المعاملات النقدية والاتجاه نحو عمليات الدفع غير التلامسي التي تضمن منع تفشي الوباء.¹

الفرع الأول :جائحة كورونا عززت التجارة الإلكترونية

ساهمت جائحة كوفيد- 19 وما استتبعته من تدابير إقفال وحجر منزلي في ترسيخ التجارة الإلكترونية كجزء من العادات الاستهلاكية، مما يستلزم تحولاً قسرياً في النماذج الاقتصادية القائمة، قد يؤدي إلى صرف كثر من وظائفهم.²

أولاً: الجائحة تسببت في فقدان آلاف الوظائف

فلسلة متاجر "دبنهامز" التي تقدمت في أبريل-نيسان الماضي بطلب لإشهار إفلاسها، ستصرف 2500 موظف، فيما ستلغي "جون لويس" 1300 وظيفة و"سيلفريدجز" 450. وستسرح سلسلة صيدليات "بوتس" 4000 موظف، في المقابل، أعلنت شركة "تيسكو" العملاقة لمتاجر السوبرماركت استحداث 16 ألف وظيفة جديدة لمواكبة النمو الكبير لنشاطاتها عبر شبكة الإنترنت.

ولاحظ هيرفيهجيلغ، خبير التوزيع في شركة "الفاريز أند مارسال" الاستشارية في مجال تحول الشركات، أن "التجارة الرقمية، رغم كونها موجودة منذ مدة طويلة، تشهد بوضوح شديد تسارعاً كبيراً جداً."

ويصّب ذلك في مصلحة الشركات التي تشكل الأعمال عبر الإنترنت جزءاً كبيراً أصلاً من نشاطها. ومن هذه الشركات "أمازون" طبعاً التي ضاعفت ربحها الصافي في الفصل الثاني من السنة الجارية، إضافة أيضاً إلى "زالاندو" الألمانية لبيع الألبسة الجاهزة عبر الإنترنت، إذ زادت قاعدة مستهلكيها بنسبة 20 في المائة في الفصل الأول من السنة لتصل إلى 34 مليون مستهلك فاعل.

¹. أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2002.

². إيهاب خليفة، القوة الإلكترونية.. كيف يمكن أن تدير الدول شؤونها في عصر الانترنت، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، ص45..

ثانيا: نشاط إلكتروني منقطع النظر

كذلك حققت سلسلة متاجر التجزئة "ولمارت" نتائج فاقت التوقعات رغم أنها ليست الوحيدة الناشطة على الإنترنت في القطاع، إذ أحسنت الاستفادة من نهضة التجارة الإلكترونية في الولايات المتحدة، ومن المساعدات التي قدمتها الحكومة للاستهلاك.

يعود ذلك ببساطة إلى أن "حجم التجارة الإلكترونية زاد بنسبة 41 في المائة في ثلاثة أشهر فحسب"، على ما كشفت شركة "كانتار" لدراسات السوق في يوليو-تموز الماضي. وأشارت إلى أن "معدل حصة التجارة الإلكترونية من السوق ارتفع من 8.8 في المائة إلى 12.4 في المائة في بريطانيا وإسبانيا والصين". وباتت التجارة عبر الإنترنت في الصين تشكل "ربع الإنفاق على المنتجات ذات الاستهلاك الواسع".

وأوضح هيرفيهجيلغ أن هذا التطور كان بدأ قبل أن تشلّ جائحة كوفيد-19 الاقتصاد العالمي، لكنّ الهبوط المفاجئ للحركة بفعل تدابير الحجر أثر سلبياً بشكل كبير على متاجر المواد غير الغذائية "التي تعوّل كثيراً على نقاط البيع الميدانية". وقال المدير المشارك لشركة "بوسطن كونسالتيغ غروب" الاستشارية ستيفان شارفيريا إن هذا الوضع غير المسبوق "جعل كل الجهات المعنية بتجارة التجزئة تدرك أن من الضروري جداً أن تكون حاضرة على الإنترنت وقادرة على المنافسة قدر الإمكان". وأضاف "حتى الشركات المجهزة جيداً للتجارة عبر الإنترنت اكتشفت أنها غير مؤهلة، لا كمّاً ولا نوعاً، لمواكبة" الزيادة الكبيرة في الطلب بفعل الظروف الناجمة عن الجائحة.

ثالثا: حضور تجاري على الإنترنت

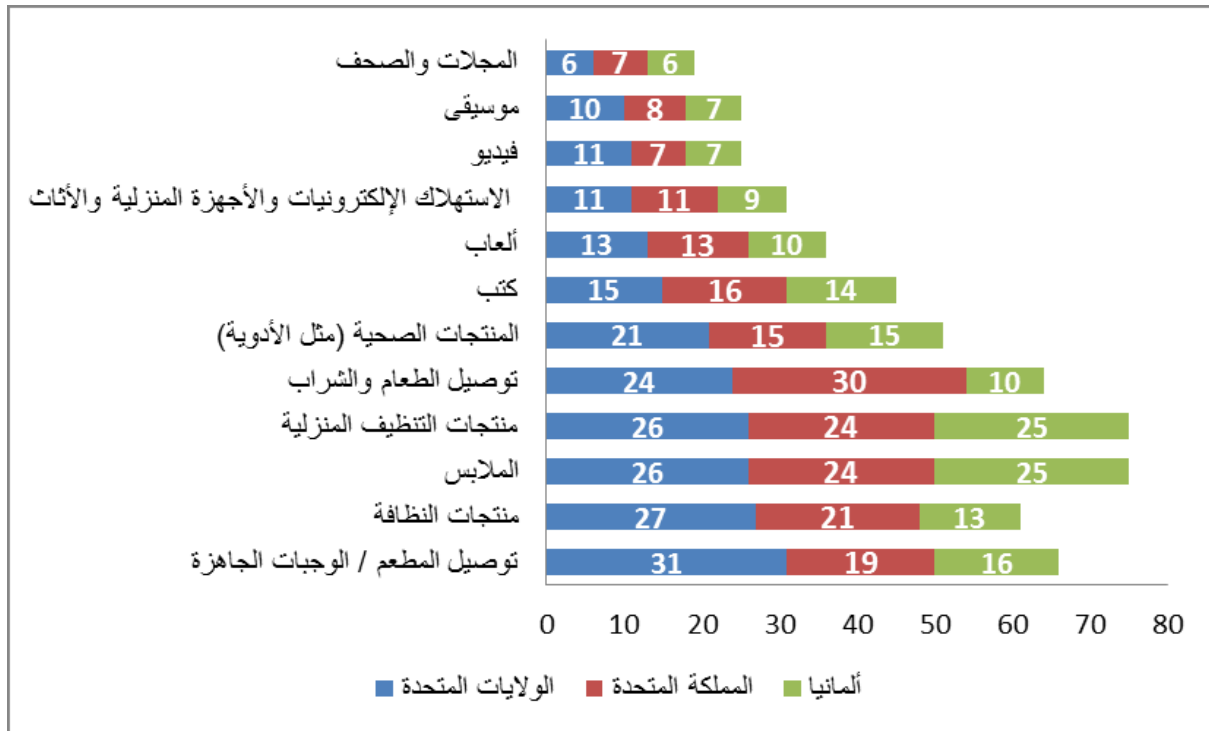
ورأى شارفيريا أن تطوير الشركات قدرتها في مجال التجارة الإلكترونية "يستلزم إمكانات واستثمارات كبيرة"، في وقت عانى بعض هذه الشركات تراجعاً كبيراً في قدراته المالية. وإذا كانت المبالغ ستستثمر لتعزيز الحضور الإلكتروني، فهي لن تستخدم أيضاً لتطوير شبكة المتاجر الميدانية. وفي يوليو-تموز الماضي، طالب مجلس التجارة الفرنسي الحكومة بحسومات وتخفيضات ضريبية لتمكين الشركات من الاستثمار في المجال الرقمي¹. وهذه التحولات ستحصل كذلك تحت ضغط الشركات العالمية الكبرى التي رسخت أصلاً حضورها على الإنترنت، ومنها "أمازون".

¹ . باسلاجير، التجارة الإلكترونية: منطق تجارة عالمية تحركت خلال الإنترنت، موقع إلكتروني (http://www.commerce.gov.sa/ecomm/art1.asp):

ورأى شافيريا أن "مواجهة المنصات الكبيرة تشكّل تحدياً كبيراً جداً، ولكنّ على تجار التجزئة، حتى لو لم تكن لديهم الإمكانيات لمواجهة هذه المنصات بشكل مباشر، أن يفكروا بوضع خطط تتعلق" بتعزيز الحضور على الإنترنت، ومنها مثلاً إقامة "تحالفات"، ومنها ما هو مع هذه المنصات نفسها. أما هيرفيهجيلغ فاعتبر أن شبكة المتاجر الميدانية قد يشكّل عنصر قوة. فالسياح، عندما سيعودون، سيرغبون في التعرّيج على المحال الشهيرة. وفي استطاعة المتاجر أن تستمر في الرهان على "الأصالة" لجذب الزبائن، وهو عنصر لا توفره التجارة الإلكترونية.

الشكل رقم 01 التحول في عمليات الشراء عبر الانترنت بسبب جائحة كورونا - covid 19-

حسب الفئة الى فاية 31 ماي 2020 بالنسبة المئوية



المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على (statistaresearchdepartment. 200)

من الشكل الأسبق زاد الطلب على المواد والمنتجات نتيجة الحجر الصحي وغلق المحلات في البلديات الثلاثة وهي الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة وألمانيا زاد الطلب بنسب متفاوتة على تسليم المطاعم للوجبات والذي زاد بنسبة 31% في الولايات المتحدة بينما زاد في المملكة المتحدة بـ: 19% اما في ألمانيا فكانت نسبة الزيادة تقدر بـ: 16% ومنتجات النظافة الصحية فكانت نسبة الزيادة تقدر 27% في الولايات المتحدة فزاد في بريطانيا بـ 21% وفي ألمانيا 13% اما بالنسبة لمنتجات النظافة كانت 26% بالولايات المتحدة الأمريكية في المملكة المتحدة ارتفع

ب24% اما في المانيا فزيادة كانت بنسبة 25% في حين كانت المنتجات الصحية في كل من المانيا 15% وبالمملكة المتحدة ارتفع طلب بنسبة 15% الولايات المتحدة 12% كما نلاحظ ارتفاع الطلب على الألعاب الفلام والصحف والموسيقى . الكتب في الدول الثلاثة ونسبة زيادة الطلب عليها كانت تتراوح من 8% الى 19% .

الفرع الثاني: الرقمنة في زمن الكورونا

أدى انتشار فيروس كورونا المستجد في جل دول العالم إلى زعزعة أمنها الداخلي وتهديد الاقتصاد العالمي ومختلف القطاعات الحيوية في الدول، ويعد المغرب من بين الدول التي أصابها فيروس كورونا المستجد عن طريق بعض الحالات الوافدة من أوروبا، الأمر الذي فرض على المغرب اتخاذ مجموعة من التدابير الوقائية والاحترازية تجنباً لانتشار وتفشي الوباء بين الأشخاص، منها إغلاق المغرب لحدوده البحرية والجوية والبرية وإغلاق المدارس والجامعات وتجميد مختلف الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية حفاظاً على سلامة المواطنين المغاربة.

وبسبب إجراء تفعيل التباعد الاجتماعي والحد من الاجتماعات المباشرة، صار أمراً لا غنى عنه وضرورة قصوى- لنجاعته وفعاليته-، ليجد العالم ومن ضمنه المغرب نفسه أمام ضرورة الاعتماد على الرقمنة من أجل ضمان استمرارية بعض القطاعات ولو عن بعد، من بينها المؤسسات التعليمية وكذا كل المؤسسات الإنتاجية.

تعتمد حياتنا العادية بالأساس على نظام الاتصال والتواصل، الذي يركز على اللقاءات والاجتماعات المباشرة، ويستحوذ هذا النظام المباشر على جميع الأنشطة، الاجتماعية منها والمؤسسية، سواء في التعليم والإدارات العمومية أو في أنشطة الأحزاب والنقابات والمنظمات المدنية، وغيرها. غير أن الوضعية الناتجة عن الطوارئ الصحية وتقييد الحركة، بسبب أزمة فيروس كورونا المستجد، زلزلت ذلك النظام، ووضعت مختلف الفاعلين في بيئة مهددة، حيث فرضت هذه الوضعية الجديدة نفسها على العديد من المؤسسات والهيئات والمقاولات والمدارس والجامعات، التي اضطرت إلى اللجوء لاعتماد الوسائل الرقمية، لضمان استمرار أنشطتها عن بعد.¹

حيث أظهر فيروس كورونا الحاجة الملحة إلى اعتماد الرقمنة في تقديم خدمات لمواطنين قابعين تحت الحجر الصحي، تزيل عنهم تعب التنقل وملل طرق الأبواب والطوابير. هذه الخدمات التي وإن

¹. إبراهيم العيسوي، التجارة الالكترونية، ط1، المكتبة الأكاديمية، مصر.

كان بعضها موجودا، لم تستعمل بالكيفية المطلوبة التي يفرضها التطور وتحتمها العصرية في زمن التحدي التكنولوجي.

والدليل، أن بوابات رقمية كثيرة اعتمدتها مؤسسات وهيئات وطنية ضمن الإدارة الإلكترونية لم تجد التجاوب المنتظر من مواطنين، فضلوا البقاء أسرى الأساليب التقليدية لقضاء حاجياتهم. لكن تفشي الوباء وما رافقه من تدابير استعجالية، ممثلة في الحجر الصحي والعزل المنزلي والتباعد الاجتماعي، فرض هذا الخيار الحتمي وأدى إلى انتعاش التجارة الإلكترونية والمعاملات والدفع. لأول مرة، يتجاوب المواطنون مع الآلية الإلكترونية واستعمالها بلا تردد ولا مخاوف، ويتقبلون تلقائيا حملات التعبئة والتحسيس بشأن اقتحام هذه البوابات والمنصات التي باتت تتكاثر كالفطريات، ونفاجأ يوميا باختراعات شباب كسروا الحواجز واضعين مهاراتهم وإبداعاتهم تحت التصرف.

وحسب عدد من المتخصصين في المجال الرقمي الأزمة الصحية « كوفيد 19 » دفعت المغرب إلى إعادة النظر في الأنماط العادية للشغل والتحول نحو العمل عن بُعد، والطب عن بعد، والإدارة الرقمية، للحد من وتيرة تنقل المواطنين.

فبعد قرار إغلاق جميع المدارس والمعاهد والكليات، حرص المغرب على ضمان استمرار التعليم عن بُعد، الأمر الذي شجعتة الوزارة الوصية بدعوة هيئة التدريس إلى الانخراط في تسجيل دروس على الإنترنت.

وقد بادر عدد من الأساتذة من مختلف المستويات التعليمية إلى مشاركة حصص دراسية مسجلة على موقع « يوتيوب » لإتاحتها للتلاميذ والطلبة، لكن رغم ذلك يبقى الالتزام ومتابعة الدروس أكبر تحد يواجهه التعليم عن بعد.

تؤكد الأرقام المعلنة أهمية هذه التكنولوجيا في الحد من خسائر توقف الدراسة، رغم ما يمكن تسجيله من ملاحظات كثيرة، مشيرا إلى أنه منذ إحداث البوابة الإلكترونية « TelmidTICE » لتنزيل عملية التعليم عن بعد، بلغ معدل المستعملين لهذه المنصة ما يفوق 600 ألف مستعمل(ة) يوميا.

ويبقى التعليم عن بُعد من الحلول التي يتوجب على المغرب إيلاءها الاهتمام اللازم واعتمادها سواء خلال الأوقات الاستثنائية، مثل ما يحدث حاليا مع أزمة كورونا، أو في الوضع الطبيعي العادي، إلى جانب التعليم الحضوري. ورغم أن الحكم على تجربة التعليم عن بُعد أمر صعب للغاية في ظل

عدم وجود مؤشرات إحصائية، إلا أن اعتمادها من قبل وزارة التربية الوطنية سيمكن من بناء تجارب عليها تكون ناجحة في المستقبل.¹

بالإضافة إلى التعليم، تجلت الرقمنة أيضاً في قطاع الصحة. وإذا كان التطبيب عن بُعد لم يطبق بعد في المغرب رغم وجود قانون خاص بذلك، فإن المعلومات الصحية المنشورة على الإنترنت ارتفعت وتيرتها بشكل كبير، وهو ما أدى إلى ترويج المعطيات الصحيحة، وبالتالي تحقيق التوعية والتحسيس لدى المواطن. كما لجأ عدد من الأطباء إلى إطلاق حصص أسئلة وأجوبة مباشرة مع المغاربة على مواقع التواصل الاجتماعي لتبديد المخاوف حول تفشي فيروس كورونا المستجد وكيفية التعامل مع الحالات المشتبه فيها في حالة ظهور الأعراض، فيما بادرت مصحات إلى إجراء تشخيص مباشر عن بُعد للذين يعانون أمراضاً خفيفة لتفادي التنقل خارج المنازل.

ودفعت الأزمة الصحية التي تمر منها البلاد، على غرار بلدان المعمور، الحكومة أيضاً إلى الاشتغال رقمياً، وكان ذلك جلياً من خلال لجوء عدد من القطاعات الحكومية إلى رفع مستوى هذا التعامل من قبيل الجمارك، ومسطرة المشاركة في الطلبات العمومية، والتصريح بالتوقف عن العمل مؤقتاً لدى الضمان الاجتماعي. وعلى مستوى المؤسسة البرلمانية، تم نقل أشغال الجلسات العامة واللجن أيضاً عبر تقنية البث المباشر بمواقع التواصل الاجتماعي، مضيفاً أن الأمر امتد أيضاً، للهيئات المدنية والسياسية، حيث تم تعويض التأطير المباشر بالتواصل عن بعد عن طريق استخدام تقنية البث المباشر، وعقد الاجتماعات بتقنية Audio/VidéoConférence التي تتيحها عدد من التطبيقات. مثل زووم Zoom ومكروسوفت تيمز Microsoft Teams.²

جدير بالذكر أن لدى المغرب برنامجاً يحمل اسم « الحكومة الإلكترونية »، يندرج ضمن استراتيجية « المغرب الرقمي » الذي اعتمدت سنة 2013، لكن تطبيقه على أرض الواقع لم يعرف النجاح الكبير بفعل استمرار عدد من الخدمات المعتمدة على الورق والحضور الجسدي للمتفرقين. وفي هذا الإطار، أظهرت جائحة كورونا الأهمية الملحة للتكنولوجيات الرقمية للإدارة والاقتصاد والمجتمع، وأن المغرب كان على استعداد تام للمضي قدماً في هذا الطريق، وما كان ينقص فقط هو الالتفات للأهمية البالغة لهذا المجال والعمل على تسريع وتيرة التحول الرقمي في كل مجال الخدمات وتلبية حاجيات المواطنين الإدارية والتربوية والمجتمعية وحتى الاقتصادية.»

¹. إيهاب خليفة، القوة الالكترونية.. كيف يمكن أن تدير الدول شؤونها في عصر الانترنت، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017.

². خالد ممدوح إبراهيم، ابرام عقود التجارة الالكترونية، دراسة مقارنة، ط2، دار الفكر الجامعي، مصر 2001.

ولم تفرض جائحة كورونا على الحكومة فقط أن تتكيف مع وضع الحجر الصحي للمواطنين، بل حتى معظم الشركات اعتمدت العمل عن بُعد وإن لم تكن لديها أي استراتيجية بهذا الخصوص، ما يعني أنها كانت مضطرة فقط لاعتماد هذا النمط من العمل لضمان الاستمرارية ما أمكن. إذا تأملنا في بعض الأرقام المتعلقة بحصيلة التعامل عبر الانترنت ومن خلال تكنولوجيا الاتصال عن بعد، نجد أن أغلب الإدارات والمؤسسات استطاعت تدير أمورها بشكل حيوي عن بعد، ودون حاجة إلى عقد اجتماعات مباشرة مكلفة وقتا وجهدا ومالا.»

إن الإمكانيات التي تُوفّرها تكنولوجيا الاتصال عن بعد، والفرص التي تعطيها للمواطنين وللدولة، « هائلة جدا »، خاصة وأن العائد الاقتصادي والمالي لهذه التكنولوجيا، من شأنه المساهمة بشكل مقدر في تحسين الأداء وترشيد الإنفاق العمومي. وعليه الاعتماد على الرقمنة والاستثمار في كل ما يتعلق بأنشطتها وخدماتها خلال فترة أزمة كورونا، يعد أرضية خصبة لما بعد الجائحة، من أجل اعتماد التحول الرقمي على صعيد المؤسسات والهيئات والأفراد وجعل العالم الرقمي أساساً في كل الخطوات. للرقمنة انعكاسات ومزايا مهمة، من قبيل سهولة ونجاعة التواصل حيث يمكن للمرء أن يحضر اجتماعاته المبرمجة من بيته دون تكلف عناء التنقل إلى مقر الاجتماع، فضلا عن اختصار للتكلفة والجهد وتوفير للوقت، حيث يمكن للشخص قضاء أغراضه الإدارية وهو جالس ببيته أو بمقر عمله دون تكبد التكاليف المادية والمعنوية من أجل التنقل إلى مقر الإدارات. ومن ضمن هذه المزايا، انخفاض التكلفة التشغيلية لمؤسسات المعلومات الرقمية، مقارنة مع مؤسسات المعلومات التقليدية، ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال حفظ المعلومات وتنظيمها واسترجاعها وبثها، إلى جانب حل مشكلة الحيز المكاني داخل مؤسسات المعلومات، خصوصا مع تضخم وتنوع مصادر المعلومات، وكثرة الباحثين وإنتاجهم العلمي، وهو يساعد في تقديم معلومات وخدمات ذات جودة عالية للمستفيدين.¹

نموذج مفاهيمي لتطوير الرقمنة في الجزائر

انطلاقا من النتائج المتحصلة عليها في المحاور السابق، فإننا بإمكاننا رسم مخطط لنموذج يؤسس لتطوير الرقمنة في الجزائر في الأعوام المقبلة، وهذا النموذج يقوم على ارتباط الرهانات الثلاثة المتحصلة عليها سابقا، بحيث أننا نضع لكل رهان العوامل الأساسية الخاصة به لتطوير الرقمنة خلال الفترة 2025-

¹. سلطان عبدالله محمود الجوّاري، عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2010.

2020 وهي ليست العوامل الوحيدة في هذا الإطار فقد رأينا سابقا أنو يوجد حسب دراستنا هذه 34 عاملا، لكننا نكتفي في هذا النموذج بأنهم العوامل السابق ذكرها.

شكل رقم 02 يمثل نموذج مفاهيمي لتطوير الرقمنة في الجزائر



المطلب الثاني: تحديات التجارة الإلكترونية في ظل جائحة كوفيد 19

بعد حديثنا عن تأثير فايروس كورونا على التجارة الإلكترونية وعلاقتها بالدفع الإلكتروني وما أثاره من الزيادة على التجارة عبر الإنترنت، وزيادة المبيعات للشركات المتعاملة عن طريق الإنترنت، سنتطرق للحديث عن مشاكل التجارة الإلكترونية القانونية، حيث يستلزم الأمر تصور العملية من بدايتها وحتى نهايتها بشكل عام لا تفصيلي، ومن ثم توجيه مؤشر البحث نحو استخلاص عناوين التحديات، ومن ثم بيان محتوى التحدي وما تقرر من حلول مقارنة لمواجهته¹

(المطلب الأول).

¹ . دوي إبراهيم احمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على المكتبات"، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.

بإضافة إلى ذلك، تتمثل أبرز مشكلات التجارة الإلكترونية في الجوانب الأمنية التي من بينها إمكانية قيام قراصنة الكمبيوتر باختراق مواقع التجارة الإلكترونية في بعض الأحوال وسرقة المعلومات الموجودة بها والتي قد يكون من بينها أرقام بطاقات العملاء ويمكن تخريب هذه المواقع أو تدميرها عن طريق الفيروسات أو تغيير محتوياتها أو تعطيلها (المطلب الثاني).

الفرع الأول: المشكلات القانونية في ضوء مراحل التجارة الإلكترونية

تشير المرحلة الأولى وهي المرحلة السابقة على التعاقد مشكلات وتحديات عديدة، أولها توثيق المستخدم أو الزبون من حقيقة وجود الموقع أو البضاعة أو الخدمة، وثانيهما مشروعية ما يقدم في الموقع من حيث ملكية مواد ذات الطبيعة المعنوية (مشكلات الملكية الفكرية)، وثالثهما تحديات حماية المستهلك من أنشطة الاحتيال على الخط ومن المواقع الوهمية أو المحتوى غير المشروع للخدمات والمنتجات المعروضة، ورابعها الضرائب المقررة على عائدات التجارة الإلكترونية عبر الخط، ومعايير حسابها، ومدى اعتبارها قيда مانعاً وحاداً من ازدهار التجارة الإلكترونية، وهذه التحديات¹ أيضا ترافق المراحل التالية من خط نشاط التجارة الإلكترونية، فالموثوقية وحماية المستهلك تحديان يسيران بتواز مع سائر مراحل أنشطة التجارة الإلكترونية².

أما المرحلة الثانية فتتمثل في إبرام العقد عبر الإنترنت، وتحديد هوية الشخص المتعاقد وأهلية للتعاقد، حيث تنور إشكالية هنا تعتبر من أبرز الإشكاليات التي طرحت في موضوع التعاقد الإلكتروني وذلك أن العقد الذي يبرم عبر الإنترنت، لا ينعقد صحيحاً إلا إذا كان صادراً عن المتعاقدين تتوافر فيهما الأهلية، فتتفقد كل الطرف لالتزاماته رهين بمعرفته بالطرف الآخر، بيد أنه ليس

¹ - للمزيد حول التحديات راجع: - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على المكتبات"، مرجع سابق، ص 48_51.

² - عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التجارة الإلكترونية والقانون، الطبعة الأولى، مصر - القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010، ص 27.

سهلا التحقق من هوية الشخص المتعاقد بسبب عدم وجود مكان للالتقاء بين طرفي العقد¹، مما ينجم عنه أن يبرم العقد قاصراً².

حيث إن من وسائل حل هذا التحدي إيجاد جهات محايدة تتوسط بين المتعاقدين (سلطات الشهادات الوسيطة) لجهة ضمان التوثيق من وجود كل منهما وضمان أن المعلومات التي تتبادل بينهما حقيقية، وتمارس عملها على الخط من خلال إرسال رسائل التأكيد أو لشهادات التوثيق لكل طرف تؤكد فيه صفة الطرف الآخر³.

تظهر مشكلة أخرى في حجية العقد الإلكتروني أو العقود القانونية الإلزامية لوسيلة التعاقد، وهذه يضمنها في التجارة التقليدية توقيع الشخص على العقد المكتوب أو على طلب البضاعة أو نحوه أو البيئة الشخصية (الشهادة) في حالة العقود غير المكتوبة لمن شهد الوقائع المادية المتصلة بالتعاقد إن في مجلس العقد أو فيما يتصل بإنفاذ الأطراف للالتزامات بعد إبرام العقد، فكيف يتم التوقيع في هذا الفرض، وما مدى حجته إن تم بوسائل إلكترونية، ومدى مقبوليته بينة في الإثبات، وآليات تقديمه كبينة إن كان مجرد وثائق وملفات مخزنة في النظام؟⁴

إن بيئة التجارة الإلكترونية توجد وسائل تتفق وطبيعتها ومن هنا وجدت وسيلة التوقيع الرقمي Digital Signature⁵ حيث له وظيفتين رئيسيتين، تتمثل الأولى في تحقيق وتحديد هوية الشخص المتعاقد، وتتمثل الثانية في التعبير عن الرضاء بمضمون ما تم التوقيع عليه⁶.

¹ - خاصة أنه وإذا كان في الوقت الماضي من الممكن لقاء الأشخاص بعضهم ببعض إن كان من الضروري، ففي وقتنا الحالي ومع ظهور جائحة كورونا فأصبح شبه مستحيل القيام باللقاء وذلك لأن أغلب الدول في العالم فرضت حالة الطوارئ والحجر الصحي، أي أنه لا يمكن معه الخروج ولقاء الأشخاص أصحاب التعاقد.

² - القاصر حسب التشريع الفلسطيني والذي حدد " سن الرشد ثنائي عشر سنة ميلادية كاملة " بمقتضى المادة (53) من القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2021م، المنشور بمجلة الوقائع (الجريدة الرسمية) عدد ممتاز، بتاريخ أغسطس (آب) 2012، ص 15. وحسب التشريع المغربي هو الذي لم يبلغ ثنائي عشر سنة شمسية كاملة، وذلك حسب المادة (209) من مدونة الأسرة مع قانون الحالة المدنية وفق آخر التعديلات، مطبوعة النجاح الجديدة، توزيع المكتبة المحمدية البيضاء.

³ - عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التجارة الإلكترونية والقانون، مرجع سابق، ص 28.

⁴ - المرجع السابق، الصفحة نفسها.

⁵ - أنظر المادة (6) الفقرة (3) من القانون النموذجي للأمم المتحدة للتوقيعات الإلكترونية لسنة 2001 والتي جاء فيها على أنه يعتبر التوقيع موثقاً إذا كانت بيانات التوقيع وإنشاء التوقيع خاضعة ومرتبطة بالموقع وإذا اكتشف أي تغيير في التوقيع بعد حدوث التوقيع.

⁶ - حنان ديابي، عقد التجارة الإلكترونية، رسالة لنيل دبلوم الماستر في قانون التجارة والأعمال، شعبة القانون الخاص، جامعة محمد الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، المغرب - وجدة، السنة الجامعية 2009_2010، ص 66.

المرحلة الثالثة تتمثل في إنقاذ المتعاقدين لالتزاماتها، البائع أو مورد الخدمة الملزم بتسليم المبيع أو تنفيذ الخدمة، والزبون الملزم بالوفاء بالثمن، ولكل التزام منهما تحد خاص به، فالالتزام بالتسليم يثير مشكلات التخلف عن التسليم أو تأخره، أو تسليم محل يتخلف فيه مواصفات الاتفاق، وهي تحديات مشابهة لتلك الحاصلة في ميدان الأنشطة التجارية التقليدية، أما الدفع البدل أو الثمن، فإنه يثير إشكالية وسائل الدفع التقنية كالدفع بموجب بطاقات الائتمان، أو تزويد رقم البطاقة على الخط، وهو تحد نشأ في بيئة التقنية ووليد لها، إذ يثير أسلوب الدفع هذا مشكلة أمن المعلومات المنقولة، وشهادات الجهات التي تتوسط عملية الوفاء من الغير الخارج عن علاقة التعاقد أصلاً، إلى جانب تحديات الأنشطة الجرمية في ميدان إساءة استخدام بطاقات الائتمان وأنشطة الاستيلاء على رقمها وإعادة بناء البطاقة لغرض غير مشروع¹.

فإذا كانت هذه المشكلات سابقة الحدوث أي قبل ظهور جائحة كورونا، فإننا نعتقد أنه وبعد ظهور هذا الفيروس سوف تزيد حدوث هذه المشاكل وظهور مشاكل أخرى، خاصة أنه مع زيادة التعاملات التي تتم عبر الإنترنت وزيادة الأشخاص الطبيعية أو المعنوية التي تقوم بالبيع والشراء عبر الإنترنت، فإنه سوف تزيد الأعباء على الشركات وعلى الدول المنظمة لعمليات البيع والشراء عبر الإنترنت، أيضاً سوف تزيد عمليات التزوير والسرقة والقرصنة عبر الإنترنت، لذلك ومع الإقبال الكبير على التجارة الإلكترونية يجب الاهتمام بتنظيم المعاملات التي تتم عبر الإنترنت لتجنب حدوث المشاكل الغير متوقعة.

الفرع الثاني: القرصنة الإلكترونية والعقوبات الناتجة عنها

رغم المحاسن التي توفرها التقنيات الرقمية فلا يجب التفاؤل كثيراً، فالمخاطر الإلكترونية قائمة حولها، وإن المجرم العادي تحت تدابير الحجر الصحي فإن المجرم السيبراني يتجول إلكترونياً، وسواء كان مخترقاً مبتدأ " الهاكرز " أو مختزفاً " الكراكرز"، فإن اعتدائه سواء على بيانات المقاولات، أو الأجهزة الحكومية، أو المعطيات والبيانات الشخصية للمواطنين أو اختراق الحسابات الإلكترونية بغرض السرقة أو التخريب، أو لغاية في نفس الجاني، سيكون تهديداً للأمن القومي المجتمعي ككل في هذه الظرفية

¹ - حنان ديابي، عقد التجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 69_73.

الحساسية إزاء جائحة كورونا، وهو ما ينعكس عنده آثار سلبية على الصعيد الوطني في شتى المجالات¹.

يقوم قراصنة الإنترنت² بنشر الفيروسات التي تدمر وتغير المعلومات المتبادلة لإجراء الصفقات والتلاعب في المعلومات بما يضر الشركة البائعة، ثم إن التطور المتلاحق في تكنولوجيات الإنترنت يرهق كلاهما مالياً وفنياً³، والفيروسات متعددة ولا حصر لها، فضلاً عن أن كل يوم تظهر فيروسات جديدة، ومن أشهر تلك الفيروسات: فيروس الدودة وفيروس حصان طروادة⁴.

كما أن من شأن خطر القراصنة الإلكترونيين إضعاف جهود الدول في القضاء على مرض Couvid 19 من خلال توجيه الهجمات وسرقة وتخريب الأبحاث الطبية في هذه الفترة العصيبة عالمياً، وهو ما راج في الولايات المتحدة الأمريكية، بأن قراصنة يحاولون سرقة أبحاث وملكيات فكرية لها صلة بمرض كورونا ولقاحات له، وجاء في بيان للتحقيقات الفيدرالية ولوكالة الأمن الإلكتروني أنه تم تنبيه المنظمات التي تجري أبحاثاً حول الوباء من استهداف مرجح وخروق للشبكة من جانب قراصنة صينيين، وأضاف البيان أن هذه الاعتداءات تشكل تهديداً كبيراً في مواجهة فايروس كورونا⁵.

يحدث قرصنة الإنترنت عندما يحمل برنامج من الإنترنت، إن القواعد التي يجب أن تطبق في شراء البرامج وذلك عن طريق Online مثل عمليات الشراء التقليدية، حيث إن القرصنة عبر الإنترنت ممكن أن تأخذ الأشكال التالية⁶:

¹ - أيوب رابح، الحماية الجنائية من القرصنة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، مقال منشور في مجلة منازعات الأعمال، العدد 52، المغرب، يونيو 2020، ص 164.

² - يقصد بالقرصنة الإلكترونية في مجال العلوم القانونية: كل شكل من أشكال الاعتداء على المنتجات الفكرية والمصنفات الرقمية، أو الحصول على نسخة منها دون موافقة صاحبها، وتعرف بنظم المعلومات على أنها: " سرقة المعلومات من برامج وبيانات بصورة غير شرعية، وتخزينها في ذاكرة الحاسوب أو نسخ برامج معلوماتية بصورة غير قانونية". راجع:

— طه عيساني، القرصنة الإلكترونية، الضرر الاقتصادي والفكري، مقال منشور بمجلة جيل الأبحاث القانونية العميقة، العدد 5، الجزائر، يوليو 2016، ص 107.

³ - عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 46.

⁴ - سامح عبد الواحد التهامي، المسؤولية المدنية من فيرة نظم المعلوماتية عبر الإنترنت، مقال منشور بمجلة الحقوق، المجلد 40، العدد 3، الكويت، سبتمبر 2016، ص 378.

⁵ - أيوب رابح، مرجع سابق، ص 164.

⁶ عصام سعيد صالح هنانده، أثر تطبيق التشريعات والقوانين في الحد من قرصنة البرمجيات في الأردن، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي " العربي الخامس - الدولي الثاني " الاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي، كلية التربية النوعية، جامعة الزرقاء الخاصة، مصر - المنصورة، 14_15 أبريل 2010، ص 2256.

1. قرصنة ومهاجمة موقع كامل وبذلك يصبح تحميل البرامج مجانا منها.
 2. إرسال البرامج غير القانونية التي لا تحمل بها عبر شبكة pee-to-pee.
- قد يصعب تحديد الشخص الذي قام ببرمجة الفيروس، ولكن يصاب عن طريق شخص آخر قام بنقل الفيروس دون قصد، وهو ما يؤدي إلى تعدد من قام بالفعل الخاطيء، ومن ناحية أخرى هناك ضرر جسيم¹ يلحق الأنظمة المعلوماتية لمستخدمي شبكة الإنترنت من جراء الفيروسات التي تصيب هذه الأنظمة أثناء الولوج إلى المواقع الإلكترونية للشبكة².
- بناء على ما سبق، تؤدي التجارة الإلكترونية والقرصنة التي تحدث عبرها إلى العديد من المشاكل والتي قمنا بذكرها بالسابق، بالإضافة إلى مشكلة أخرى، وهي عدم وجود إطار تشريعي مناسب لهذا النظام من التجارة وخاصة في ظل انتشار وباء كورونا، لذلك سوف نحاول التطرق لبعض الأحكام التي جاءت بها الاتفاقيات الدولية لمكافحة القرصنة الإلكترونية وإلى بعض التشريعات التي تناولت العقوبات التي من الممكن أن تردع القراصنة الإلكترونيين عليها تكون سبيل في التخفيف من هجوم القراصنة سواء على الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين.
- إن متطلبات تعزيز التعاون الدولي في مجال مكافحة الإجرام المعلوماتي أصبح الشغل الشاغل الذي يورق المنظمات الدولية وأصحاب الحقوق على المصنفات الرقمية، وقد قامت الشركات المنتجة للبرمجيات بإيعاز من بعض الدول بإبرام أول اتفاقية متخصصة في مجال مكافحة جرائم الإنترنت، عرفت باتفاقية بودابست لمكافحة الإجرام المعلوماتي³ وقد أوردت الاتفاقية في فصلها المعنون بـ "الجرائم المتعلقة بانتهاك حقوق المؤلف والحقوق المجاورة"، وتأكيداً لجهود التعاون الدولي ركزت على ضرورة إنشاء مراكز للاتصال وجمع المعلومات بخصوص الجرائم الجنائية المتعلقة بالكمبيوتر، أيضا فقد جاءت اتفاقية الجوانب المتصلة بالتجارة من حقوق الملكية الفكرية (TRIPS) حيث تبنت في المادة (69) " مبدأ التعاون الدولي " كحل لمكافحة الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية بالطرق المستحدثة، مثل: تبادل المعلومات الإدارية بشأن السلع أو المواد التي تشكل انتهاك لحقوق ملكية الفكرية كالتقليد⁴

¹ - سامح عبد الواحد التهامي، مرجع سابق، ص 379.

² - نفس المرجع، ص 380.

³ - صدرت اتفاقية بودابست بتاريخ 23_11_2001 الموقعة من دول الاعضاء في مجلس أوروبا والتي تهدف لحماية المجتمع من تفاقم ظاهرة الجريمة المعلوماتية من خلال التعاون الدولي في إطار سياسة جنائية موحدة لملاحقة المجرمين وتقديمهم للعدالة.

⁴ طه عيساني، مرجع سابق، ص 112 وما بعدها.

من التشريعات التي خصصت لجريمة القرصنة العقوبة المقررة لها، والتي لم تتطرق لها بصفة صريحة باستعمال مصطلح القرصنة وإنما جاءت بمجموعة من الأفعال التي تمثلها، حيث نجد المشرع المغربي قد نص في الفصل 03_607 في فقرتيه الأولى والثانية من القانون الجنائي والذي نص على مايلي: " يعاقب بالحبس من شهر إلى ثلاثة أشهر وبغرامة من 2000 إلى 10000 درهم أو بإحدى هاتين العقوبتين فقط كل من دخل إلى مجموع أو بعض نظام المعالجة الآلية للمعطيات عن طريق الاحتيال¹

كما عاقب المشرع من خلال الفصل 05_607 كل من عرقل عمدا سير نظام للمعالجة الآلية للمعطيات أو أحدث فيه خللا، بالحبس من سنة إلى ثلاث سنوات وبالعقوبة من 10000 إلى 200000 درهم. وهو ما يمكن أن يكون الاختراق أو القرصنة سبباً فيه.

نجد أيضا المشرع الأردني قد تحدث عن عقوبات في حالة حدوث القرصنة الإلكترونية والتي تتضمن العقوبات تحت القانون الخاص بحفظ حقوق الطبع والنشر غرامة قدرها ثلاثة آلاف دينار أردني أو أكثر، والحكم بالسجن لمدة تتراوح ما بين ثلاثة أشهر إلى ثلاثة سنوات².

بالإضافة إلى ذلك، فقد نص المشرع الفلسطيني من خلال قرار بقانون رقم (10) لسنة 2018 بشأن الجرائم الإلكترونية³ على العقوبة المقررة في القرصنة الإلكترونية وذلك من خلال المادة (20) التي نصت على أنه: " كل من انتهك حق من حقوق الملكية الفكرية أو الأدبية أو الصناعية وفقا للتشريعات النافذة، عن طريق الشبكة الإلكترونية أو إحدى وسائل تكنولوجيا المعلومات، يعاقب بالحبس مدة لا تزيد على ستة أشهر، أو بغرامة لا تقل عن خمسمائة دينار أردني، ولا تزيد على ألف دينار أردني، أو ما يعادلها بالعملة المتداولة قانوناً أو بكلتا العقوبتين⁴.

إلا أنه إزاء تفشي جائحة كورونا، يمكن اعتبار إتيان الأفعال التي تؤدي للجريمة الإلكترونية التي سبق وتحدثنا عنها كافي لتطبيق العقوبة الأشد دون تطلب الحالات المشددة للعقوبة التي نصت عليها التشريعات. وهو ما نوجهه العمل القضائي المغربي من خلال ما ذهب إليه الحكم الابتدائي بالقنيطرة

¹ - الباب العاشر من الجزء الأول من الكتاب الثالث من مجموعة القانون الجنائي المغربي تحت عنوان " المس بنظم المعالجة الآلية للمعطيات " صدرت تنفيذه الظهير الشريف رقم 197_03_1 بتاريخ 11 نوفمبر 2013، منشور بالجريدة الرسمية عدد 5171 شوال الموافق 22 دجنبر 2003.

² - عصام سعيد صالح هناده، مرجع سابق، ص 2259.

³ - قرار بقانون (10) لسنة 2018، بشأن الجرائم الإلكترونية، منشور بمجلة الوقائع الفلسطينية (الجريدة الرسمية)، عدد ممتاز 16، بتاريخ 03 /05 /2018، ص 16.

⁴ - أنظر أيضا المادة (4) والمادة (6) والمادة (13) من نفس القانون.

بتاريخ 09 أبريل 2020، ملف جنحي عدد 495_2013_20، حينما اعتبر جنحة السرقة في حالة الطوارئ الصحية جناية، يرجع فيه الاختصاص لغرفة الجنايات بمحكمة الاستئناف¹.

كذلك فإن القضاء الفلسطيني اعتبر جنحة السرقة في حالة الطوارئ الصحية المعلن عنها بتاريخ 2020/03/05 جناية، وذلك من خلال حكم محكمة الصلح بتاريخ 2020/08/06، قضية تحقيق رقم (2020/268)، يرفع فيها الاختصاص إلى محكمة البداية، وذلك بناء للمادة (405) من قانون العقوبات رقم (16) لسنة 1960، والتي نصت على ما يلي " يعاقب بالأشغال الشاقة كل من ارتكب سرقة في حالة العصيان أو الإضرابات أو الحرب أو الحريق أو غرق سفينة أو أية نائبة أخرى ". وكذلك المادة (03) الفقرة (07) من قرار بقانون رقم (07) لسنة 2020م بشأن حالة الطوارئ²، والتي نصت على أنه: " على الرغم من أي حكم قانوني آخر، ودون الإخلال بأي عقوبة أشد ينص على عليها قانون آخر:

كل من يرتكب أي جريمة ضد النظام العام والسلام والاستقرار الأهليين أثناء الطوارئ يعاقب بالحد الأقصى من العقوبة المنصوص عليها قانونياً³.

¹ - أيوب رابح، مرجع سابق، ص 175.

² قرار بقانون رقم (7) لسنة 2020/ بشأن حالة الطوارئ، منشور بمجلة الوقائع (الجريدة الرسمية)، عدد ممتاز 21، بتاريخ 2020/03/25، ص 3.

³ . المصري عبد الصبور عبد القوي علي، مرجع سابق.

المبحث الثاني: واقع أداء شركات التجارة الإلكترونية في ظل انتشار فيروس كورونا

المطلب الأول : الخدمات الرقمية في ظل جائحة كورونا

مثلت التكنولوجيا خلال أزمة كورونا الخط الرفيع الذي يضمن البقاء في المنزل واستمرارية العمل، إذ مكنت من تحقيق الحد الأدنى لسيرورة المرافق العامة دون الاضطرار لخرق الحظر الأمر الذي يحول الرقمنة إلى منزلة أكبر وأشمل في حياتنا إذ لن تعود هدفا في حد ذاتها بل أداة محورية لتحقيق كافة الأهداف الاقتصادية والاجتماعية، وإن جائحة كورونا اختزلت عشر سنوات على الأقل في عمر التحول الرقمي إذ تسابقت الدول الزمن لوضع أسس هذا الانتقال وأرغمت الجميع على تكريسها على الأقل لتسيير بعض الأعمال والمعاملات اليومية داخل الإدارات والمؤسسات، وسعت عدة دول إلى الاستثمار بأقصى درجة في التكنولوجيات لتلبية حاجيات الناس وفق شروط الحظر والتباعد الاجتماعي في محاولة لتدارك و أخطاء التلكؤ والتأخر الماضية ولضمان استمرارية القطاعات الحياتية مع تواصل خطر الجائحة ¹.

أولاً: استخدام نظم الذكاء الاصطناعي

واستطاعت الدول التي وصلت إلى مرحلة متقدمة من التحول الرقمي أن تتمكن من محاصرة انتشار المرض، إذ استخدمت نظم الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء والروبوتات كبديل عن الطواقم البشرية لتقديم الخدمات الطبية الضرورية للمريض، واعتمدت على البيانات الضخمة ونظم المراقبة الشاملة ونظم التعرف على الوجوه في الكشف المبكر عن الحالات المصابة أو التي يمكن أن تتعرض للإصابة، كما اعتمدت على الدرونز والروبوتات في عمليات تعقيم الشوارع والمناطق الموبوءة وتوجيه الإرشادات للمارة في الشوارع والتأكد من الالتزام بالتعليمات الطبية، واستطاعت الدول التي تحولت رقمية أن توفر حياة شبه طبيعية للأفراد سواء للعمل أو التعليم ولكن عن بعد، من خلال نظم الحكومات الذكية ونظم الفيديو التي مكنت الكثير من الأفراد من ممارسة أعمالهم اليومية ويسرت على الطلاب متابعة دروسهم ومحاضراتهم ².

¹ . قاسمي ش.، و ملوكي أ، " 2018 مؤشرات جاهزية الولوج إلى الإقتصاد الرقم، قراءة تحليلية لوضعية الجزائر على ضوء مؤشر الجاهزية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية. العدد . 03 ، ص 47 .

² . محمد رزق محمد عبد الحميد، تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي ، 10-09-2020:

واستطاعت الدول التي تحولت رقمية أن توفر حياة شبه طبيعية للأفراد، سواء للعمل أو التعليم ولكن عن بعد عبر نظم الحكومات الذكية ونظم الفيديو، التي مكنت الكثير من الأفراد من ممارسة أعمالهم اليومية ويسرت على الطلاب متابعة دروسهم ومحاضراتهم، واتجهت العديد من المؤسسات الحكومية والخاصة إلى تخفيف تواجد الموظفين داخل العمل وتبني نمط العمل من المنزل، تجنباً لانتشار العدوى، وقد كانت الشركات التكنولوجية العملاقة هي الرائدة على مستوى العالم في تحقيق العمل عن بعد، ومن هذه الشركات (أمازون وجوجل وفيس بوك ومايكروسوفت ولينكد إن وتويتر) ثم بدأت العديد من الحكومات والشركات الخاصة حول العالم في تبني نمط العمل عن بعد، وذلك بالاعتماد على خدمات الفيديو، إلا أن العمل عن بعد قد واجه تحديات جمة، اختلفت من مؤسسة لخرى ومن منطقة لخرى، حسب جاهزية البنية التحتية اللازمة للعمل عن بعد مثل سعة الانترنت المطلوبة، والتطبيقات المستخدمة، وقدرة الموظفين على التعامل مع هذه التطبيقات، ومن هنا فالدول التي قطعت شوطاً في عمليات التحول الرقمي كانت الجدر على تيسير العمل عن بعد.¹

ويعد العمل في المنزل أول شكل ظهر للعمل عن بعد وذلك بتأدية الأعمال في المنزل، إذا يستخدم العمال وسائل الاتصال الحديثة في تنفيذ العمل المطلوب منه في منزله ولحساب صاحب العمل، ويغطي مجالات واسعة منها المديرين التنفيذيين إلى المهنيين إلى الأعمال المكتبية، ومن العمل بدوام كلي إلى العمل بدوام جزئي، ومن العمل في المنزل كل وقت الدوام تقريباً إلى العمل من فترة إلى أخرى في المنزل وأخرى في مواقع العمل التنفيذي، وتتمثل هذه الصورة بالعمل في حالات الطوارئ التي قد تتعرض لها الدولة أو المؤسسة أو في حالات الاضطرابات أو الأعاصير والظروف الجوية الصعبة التي يستحيل العمال الوصول إلى أماكن العمل ويتطلب انجاز العمل من خارج المكان العمل.²

وأطلقت الوكالة التنمية الرقمية المغربية في إطار الحد من التأثيرات السلبية لجائحة كورونا، مبادرات رائدة رقمية لمواكبة الإدارات العامة لتسهيل العمل عن بعد تهم أول إرساء (بوابة مكتب الضبط الرقمي) يعمل على تدبير المراسلات بشكل إلكتروني، وتتعلق ثانياً بإحداث الشباك الإلكتروني للمراسلة يسمح برقمنة مسطرة معالجة البريد بالإدارات بشكل إلكتروني من طرف مستخدمي الإدارات، وترتبط أخيراً بالخدمة الإلكترونية (الحامل الإلكتروني |) التي ستمكن الإدارات من التجريد

¹ . بوعافية رشيد ، " الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري " ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية ، تخصص نقود ومالية وبنوك ، جامعة البليدة ، 2005 ، ص 24 .

² - هدى زوير مخلف ، " إقتصاد المعرفي والتنمية البشرية (إطار ودراسة مقارنة في بلدان عربية مختارة) " ، مذكرة دكتوراه فلسفة في العلوم الاقتصادية ، جامعة الكوفة ، 2009 ، ص 20 ،

المادي لمختلف الوثائق الإدارية، وكذلك التوقيع الإلكتروني على الوثائق الإدارية وإدارة سير العمل، في سياق ترسيخ ثقافة المعاملات الإلكترونية على كل المستويات والارتقاء بالخدمات العامة الموجهة للمواطن، بهدف تقليص تبادل المراسلات والوثائق الإدارية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات العمومية¹.

وأشارت الأبحاث إلى أن العمل عن بعد يمكن أن يزيد الرضا الوظيفي للموظفين ويعزز التزامهم تجاه المنظمة، بل يحسن أداءهم بشكل طفيف، ويمكن أن يقلل الإجهاد والتوتر المرتبطين بالعمل، وربما يرجع ذلك لانخفاض الحاجة لاستخدام المواصلات أو التمتع بساعات أكثر مرونة، وكذلك انخفاض في تكاليف النقل والمزيد من الحرية في العمل بشكل مستقل، ومع ذلك لطالما كانت هناك سلبيات للعمل عن بعد، بما في ذلك العزلة الاجتماعية والمهنية وانخفاض فرص مشاركة المعلومات، وصعوبة الفصل بين العمل والوقت الشخصي، يمكن أن يؤدي إلى عدم وجود فاصل مادي بين النطاق المهني والنطاق الأسري إلى اقتحام الالتزامات العائلية لواجبات العمل، أو لتأثير واجبات العمل عن بعد على الوقت المخصص للعائلة، ويمكن أن يؤدي ذلك إلى استمرار الموظفين بالعمل عن بعد الساعات الرسمية لإثبات إخلاصهم للعمل، مما يؤدي إلى الإرهاق، ويمكن أن تؤدي القدرة على الاتصال المستمر بأنظمة العمل الإلكترونية أيضاً إلى شعور الموظفين بأن دوامهم لا ينتهي، أو أنهم غير قادرين على أخذ استراحة من التفكير بالعمل في نهاية اليوم².

ثانياً: التعليم عن بعد في أزمة كوفيد 19

وترتب على أزمة كورونا تعطيل وإغلاق المدارس والجامعات في حوالي (158) دولة، بما يشمل إجمالي (213). مليار طالب متضرر وهو ما يقترب من نسبة (70%) من إجمال المتعلمين حول العالم، يمثل نصيب الدول العربية منها نحو 83 مليون طالب مدرس يتضمن أعداد المتسربين من التعليم والمتوقفين عنه بفعل الحروب والصراعات بحسب منظمة اليونسكو، وعلى ذلك اتجهت بعض الدول إلى استخدام وسائل رقمية كحل بديل حتى يمكن اكمال المسيرة التعليمية عبر عدة أساليب مثل؛ إجراء المحادثات بين التلاميذ والمعلم عبر دردشة الفيديو، وإلقاء دروس مباشرة عبر عدة تطبيقات تعليمية، إضافة إلى البث التلفزيون طوال اليوم لدروس معتمدة

¹ إبراهيم بخي، "تنمية وتطوير المنتجات والقيمة المضافة في الاقتصاد الرقمي"، المؤتمر العلمي الدولي الأول، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2002، ص3
² يوسف أحمد أبو فارة، "التسويق الإلكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت)"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2008.

في مختلف المواد التعليمية، وتجدر الإشارة إلى إن بعض الدول كانت قد بدأت في استخدام الآلية الرقمية في التعليم، مثل الولايات المتحدة الأمريكية؛ إذ يتلقى أكثر من ثلث الطلاب الأمريكيين في الجامعات دورة واحدة على الأقل عبر تقنية التعليم عن بعد، كما ينخرط طلاب المدارس في التعلم عبر الإنترنت ¹.

ويعد التعليم عن بعد (Learning Distance) أحد أهم المفاهيم والتقنيات الحديثة التعليم بكافة مستوياته، وقد أصبح هذا النوع من التعليم ركنا مهما للاقتصاد المعرفي، والجدير بالذكر أن التعليم عن بعد، أو ما يسمى أحيانا التعليم الإلكتروني المحوسب أو التعليم عبر الإنترنت لا يعني تدريس المناهج وتخزينها على أقراص مدمجة، ولكن جوهر التعليم عن بعد هو النمط التفاعلي، إذ يعني وجود مناقشات متبادلة بين الطلبة وبعضهم، والتفاعل مع المحاضر، فهناك دائما معلم يتواصل مع الطلاب ويحدد مهامهم واختباراتهم، وهناك عدة آليات للتعليم عن بعد، إما عبر تقنية الفيديو كونفرنس (conference) أو المحاضرات المباشرة (Live) أو قيام الأساتذة والمتخصصين بتسجيل عددا من المحاضرات ووضعها على موقع معين من الإنترنت، والتعليم الإلكتروني هو نظام تفاعلي للتعليم يقدم للمتعلم باستخدام تكنولوجيات الاتصال والمعلومات، ويعتمد على بيئة إلكترونية رقمية متكاملة تعرض المقررات الدراسية عبر الشبكات الإلكترونية، وتوفر سبل الإرشاد والتوجيه وتنظيم الاختبارات وكذلك إدارة المصادر والعمليات وتقويمها ².

وتعرف منظمة الأمم المتحدة للتربية والتعليم والثقافة (يونسكو) (التعليم عن بعد بأنه) أي عملية تعليمية لا يحدث فيها اتصال مباشر بين الطالب والمعلم، بحيث يكونان متباعدين زمنيا ومكانيا، ويتم الاتصال بينها عن طريق الوسائط التعميمية الإلكترونية أو المطبوعات)، وإن التعليم عن بعد يقوم على أساس فلسفة تؤكد حق الأفراد في الوصول إلى الفرص التعليمية المتاحة، بمعنى تقديم فرص التعليم والتدريب لكل من يريد في الوقت والمكان الذي يريده دون التقيد بالطرق أو الأساليب والوسائل الاعتيادية المستخدمة في عملية التعليم التقليدية، ويحتاج التعليم عن بعد إلى توفر شبكة الإنترنت للتواصل عبرها، وكذلك وجود الطالب أو الدارس الذي يتابع كل ما يخص المادة التعليمية عبر مواقع مبرمجة مخصصة لذلك وفق آلية مناسبة لشرح المادة بأسلوب يسهل فهمها والاستفادة منها، وأيضا يمكن أن تتوفر حلقات النقاش المباشرة وغير المباشرة بين الطالب

1- إبراهيم عبد السلام ، "التجارة والأعمال الإلكترونية"، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية ، بدون سنة ، ص116-117-118-119
2- عمرو أبو اليمين عبد الغني ، " دور الإنترنت في تغيير الإستراتيجيات التسويقية وتوجه العملاء نحو السوق الإلكتروني " ، الملتقى الإداري الثالث : إدارة التغيير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري ، جامعة القصيم ، السعودية ، 2005 . ص 08 .

والأستاذ، وفي النهاية لابد من توفر المعلم المسؤول عن متابعة وتقييم أداء الطالب ومنحه العلامات التي يستحقه .

واستدعت استراتيجية الإغلاق العاجل للمدارس والجامعات في ظل انتشار جائحة كورونا نهجا دورية للتعليم في حالة الطوارئ يقوم على التأهب ثم القدرة على التكيف بتقديم خدمات بديلة موازية من بينها اللجوء إلى التعليم عن بعد، وأن الأخير أدى إلى حالة من اللامساواة في فرص التعليم إذ يعد الفجوة الرقمية في الدول منخفضة الدخل بمثابة حجر عثرة في طريق إتمام العام الدراسي لنظام التعلم عن بعد عند الكثير من الطلاب، إذ هناك تفاوت في الوصول للإنترنت وشبكات المحمول بين البشر، فمثلا يتمكن أكثر من (80%) من سكان بعض دول جنوب شرق آسيا من الوصول للإنترنت في حين لا تتجاوز النسبة (39%) في دولة فيتنام، وبعض الدول الإفريقية، وبهذا تظهر حالة من اللامساواة ممن يتمكنون من الوصول للإنترنت سيستطيعون متابعة سير التعليم عن بعد، في حين سيحرم آخرون لا يملكون الكهرباء أو أجهزة الهواتف الذكية وأجهزة الكمبيوتر من مواصلة التعليم 27 ، كما أن التعليم عن بعد ولا سيما في الدول العربية لا تخلو من الجوانب السلبية إذ صاحبها الغش الجماعي، وأبحاث لا يعرف عنها أصحابها شيئا، ثم يكتمل مثلث الرعب بأن الجميع ناجح ومنقول للمرحلة التالية .

وكان لفيروس كورونا الأثر الكبير على المؤسسة القضائية في جميع بلدان العالم، عبر تعطيل المحاكم وتعليق الفصل في القضايا خوفا من انتشار الفيروس داخل السجون وبين الهيئة القضائية وأهالي المتهمين المحبوسين والمتنازعين، لذلك اعتمدت بعض الدول طرح مشروع لفكرة التقاضي عن بعد، والذي يعني الانتقال من تقديم الخدمات والمعلومات إلى الأشخاص بشكلها التقليدي الورقي إلى الشكل الإلكتروني عبر الإنترنت، فهي عبارة عن تطوير الأداء نظام القضاة وهي بلا شك وسيلة فعالة للتطوير من خلال اختصار الزمن ضمن الاستراتيجيات الجديدة للتعامل مع الوقت، بحيث يسمح للقضاة فيها بالنظر في الدعوى ومباشرة الإجراءات القضائية بوسائل الإلكترونية مستحدثة بغية الفصل السريع بالدعوى وتسهيل على المتقاضين .

ويعد الحق في التقاضي والاستفادة من الخدمات القضائية من الحقوق الأساسية التي كرستها العهود والمواثيق الدولية، وذلك من منطلق أن الحق في التقاضي حق أصيل ويستحيل دونه أن يأمن الأفراد على حرياتهم، وأن يردوا ما قد يقع عليها من اعتداءات، فالحق في التقاضي هو ضمان لباقي الحريات الأخرى، وبدون تمكين الأفراد من اللجوء للقضاء والاستفادة من خدماته

تفقد كل الحقوق قيمتها وأهميتها وتبقى مجرد إقرار لا تجسيد من خدماته تفقد كل الحقوق قيمتها وأهميتها وتبقى له على أرض الواقع، والقضاء هو مرفق عام يسعى إلى إشباع الحاجات العامة للمرتفقين من العدالة وتحكمه المبادئ العامة التي تحكم جميع المرافق العمومية، لاسيما مبدأ الاستمرارية وهو مبدأ دستوري يقصد به السير العادي والمنتظم للمرفق العام، إلا أن هذا المبدأ قد يتأثر بمجموعة من الظروف التي يفرضها الواقع كما هو الحال بالنسبة لجائحة كورونا التي فرضت تدخل الدول في إطار التدابير الاحترازية والوقائية للإيقاف النسبي لنشاطات الجهاز القضائي باعتبار المحاكم قضاء يتجمع فيه الناس ومن المحتمل أن يشكل خطرة على صحة المرتفقين من جهة وموظفي المحاكم من جهة ثانية .

المطلب الثاني : تقييم سوق العمل في مجال التجارة الالكترونية عالميا في ظل جائحة كورونا

أبرز التطور الكبير والمتسارع في عالم الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وظهور شبكة الانترنت كائنا جديدا لم يكن معروفا عند الاقتصاديين من قبل وهو مصطلح التجارة الالكترونية، التي جعلت العالم يتحول نحو الاقتصاد الرقمي¹.

انبثق من مصطلح التجارة الالكترونية فكرة العمل عن بعد، والذي يعد من مجالات العمل المستحدثة في أواخر القرن العشرين، إذ يعتبر العمل عن بعد من المفاهيم الحديثة التي طفت على سطح الاقتصاد في الآونة الأخيرة، وبدأت تتغلغل في حياتنا اليومية بشكل سريع، وارتبط ظهور هذا المفهوم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، وما استحدثه هذا العالم من أدوات جديدة، "وما لاشك فيه أن مصطلح العمل عن بعد قد انبثق من مفهوم التجارة الالكترونية، وهي تعد اللبنة الأساسية لمفهوم العمل عن بعد، وقد تم تعريفه على أنه انجاز العمل من موقع بعيد عن مكان عمل الشركة باستخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة : الحاسب ، الهاتف المحمول، الفاكس"،⁴ لذلك كـ يفه الكثيرون على أنه ليس وظيفة بحد ذاته لكنه وسيلة لأداء العمل . ينتشر العمل عن بعد بشكل كبير في الدول المتطورة والمتقدمة في مجال الاتصالات والانترنت أكثر من غيرها من الدول، وهذا التطور يعد من أهم مؤشرات التعامل بالعمل عن بعد.

¹ - عبد الرحمان بن عنتر ، عبد الرزاق حميدي ، " إقتصاد المعرفة وتعزيز تنافسية المؤسسة -مع الإشارة لحالة الجزائر -" ، الملتقى الدولي الرابع حول : المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، جامعة الشلف ، ص18 .

فرضت التجارة الإلكترونية نفسها على أقع العملي على اعتبار أن استغلال الوسائط الإلكترونية في عملية التسويق الإلكتروني لم تبقى قاصرة على رجال الأعمال والشركات، وإنما تم استغلالها من قبل الصيادلة والمستشفيات وكافة المواطنين، حيث أصبح البيع عبر المواقع الإلكترونية يشمل كل المنتجات، مما يستدعي توسيع نطاق الحماية الخاصة بالمستهلك .

يمر العالم في الوضع الراهن بظروف استثنائية بسبب انتشار فيروس كورونا كوفيد،¹⁹ الذي دفع بكل سلطات دول العالم إلى إعلان حالة الطوارئ الصحية أو الحجر الصحي كما أطلق عليه في بعض الدول، مما رتب إغلاق الحدود البرية والبحرية والجوية وحظر التجول الغير المرخص به، والالتزام بقواعد الحجر الصحي.

كل هذه الظروف الفجائية خلقت هلعاً واسعاً وسط صفوف بعض المواطنين للتوجه نحو التسوق الإلكتروني بدرجة كبيرة جداً من أجل اقتناء المنتجات والسلع الكافية طيلة الحجر، واستبعاد التعامل مع الأسواق التجارية والمحلات التي تقوم بالبيع التقليدي، والتي لجأت لرفع ثمن المنتجات والسلع بل والأكثر من ذلك احتكارها، بطريقة تتنافى مع قانون حرية الأسعار والمنافسة.¹

أولاً : الآثار الايجابية لجائحة كورونا على سوق العمل في التجارة الإلكترونية.

تسببت الأوضاع الراهنة الناتجة عن جائحة كورونا المستجد في انهيار البورصات وخلق أزمة ما اقتصادية لجل الشركات، ناهيك عن أزمة خانقة في سوق العمل، لذا لجأ الجميع إلى الخدمات الإلكترونية والأدوات الجديدة التي تسمح لهم بالتكيف مع الظروف الاستثنائية السائدة حالياً بسبب انتشار فيروس كورونا المستجد الذي، مما جعل شركات قطاع التكنولوجيا والإنترنت المستفيد الأكبر من هذه الجائحة، ناهيك عن ظهور ثورة حقيقية حول العمل عن بعد. لا نستطيع الجزم بأن ما تمر به عقود العمل في ظل الحظر الكلي أو الجزئي للدول تشملها جميعاً عموماً القوة القاهرة، إذ لم تتأثر بعض القطاعات بجائحة كورونا مثل مصانع وشركات المعدات الطبية وبعض المجالات الغذائية،

1- قيمة سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السعودية ، متاحة على الرابط <http://www.vb.se-te.com/threads/10310-12.4> ، يوم

2011/08/22

شركات التصميم والإعلان والتي تستطيع أن تدير عملها من المنزل عن طريق الانترنت، وبهذا تجسد العمل عن بعد بشكل واسع، ناهيك عن رواج التجارة الإلكترونية للشركات والمحلات التي استخدمت تطبيقات التسوق والبيع الإلكتروني، مما أدى إلى ازدهار سوق العمل في هذا المجال ع ر ف أغلب الفقهاء البيع الإلكتروني ضمن مفهوم التجارة الإلكترونية للتقارب الموجود بينهما، حيث عرف على أنه " : العملية التي تتم بين طرفين -بائع، ومشتري- أو أكثر عن طريق استخدام الكمبيوتر عبر شبكة الانترنت"، كما يعد كذلك " نظام إلكتروني يتيح التعامل في السلع والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، وكذلك تنفيذ العقود المتعلقة بهذه السلع والخدمات"، أو هو "الأعمال التجارية التي تتم بين التجار والمستهلكين أو بين بعضهم البعض عن طريق التبادل للبيانات وباستخدام وسيلة الكترونية."

أثر فيروس كورونا بشكل كبير على سوق العمل التجارة بأشكالها سواء التجارة التقليدية أو التجارة الإلكترونية، وإن انتعشت التجارة الإلكترونية من هذا التأثير بشكل كبير وهذا لفرض جائحة كوفيد 19 على المجتمعات البقاء في المنزل والتقليل من الاحتكاك في الشوارع، وهذا هو نفسه سبب تعزيز التجارة عبر الانترنت خلال الفترة الحالية. ووفقا للبيانات الأخيرة ال أصدرتها الحكومة الأمريكية بخصوص التسوق عبر الإنترنت وتأثير فيروس كورونا على التجارة الإلكترونية والتجارة بشكل عام، أن من المتوقع زيادة نسبة التجارة عبر الانترنت في هذا العام إلى 12% أعلى من السنة السابقة، كما بلغ حجم التجارة الإلكترونية في الكويت 1،1 مليار دولار.

سجلت التجارة الإلكترونية ازدهارا واسعا في فتح مناصب العمل عن بعد، إذ أعلنت الشركة العالمية أمازون " للتجارة الإلكترونية إحداث 100 ألف منصب من الوظائف التي لا تتطلب حضورا إلى المكاتب ولا تحركا في الخارج، عن طريق العمل بالدوام الجزئي في جميع أنحاء العالم لمواجهة الطلب المتزايد للتسوق عبر الانترنت، وتراهن "أمازون" على برنامج زبائن افتراضي جديد لإحداث قرابة 5 آلاف وظيفة بدوام جزئي خلال السنة المقبلة، الأمر الذي سيسمح للراغبين أن يعملوا من بيوتهم

بمثابة مندوبين في خدمات الزبائن بدوام جزئي يقارب عشرين ساعة في الأسبوع، مع الاستفادة من امتيازات مالية تقدمها الشركة مثل الإجازة المدفوعة الأجر، وبرامج الادخار والرعاية الصحية.

سجلت كذلك العديد من شركات الشحن والتوصيل ازدهارا في نشاطها، فعرفت انتعاشا في سوق العمل بها بعد أن تعرضوا لضغط مهول للعمل في ظل هذه الظروف مما فتح المجال لخلق مناصب جديدة لتسهيل سلاسل الإمداد أو الإشراف على توصيل الشحنات واستلامها. من الآثار الايجابية الأخرى المسجلة لجائحة كورونا على التجارة الإلكترونية ارتفاع أسهم المبيعات الخاصة بالتجارة الإلكترونية، حيث احتلت المراكز الأولى في نسبة المبيعات والربح، خصوصا في مجال العناية الصحية مثل أقنعة الوجه، القفازات، والمعقمات وغيرها ، إضافة لفرصة كسب عملاء جدد لم يستخدموا قبلا التسوق الإلكتروني، ناهيك عن التطور الملحوظ في نظام المدفوعات عبر الإنترنت. تعد التجارة الإلكترونية بصيص أمل للتجار وللعمالة من كل المجالات وباختلاف الثقافات، بعد أن سجلت مسارا جيدا في الدول المتطورة التي عرفت طفرة في التسوق الإلكتروني، لتصبح التجارة الإلكترونية دواء للعديد من الأسواق والمحلات التجارية من الإفلاس، والتي ستمنح فرص عمل لأكثر فئة من العمال وتحميهم من شبح البطالة.¹

ثانيا : الآثار السلبية لجائحة كورونا على التجارة الإلكترونية

أثبتت التجارة الإلكترونية نجاحها على مدار سنين عديدة دون تسجيل مشاكل سلبية ناتجة عنها في ظل الظروف العادية، لكن بسبب الوضع الحالي تم تسجيل بعض الملاحظات السلبية التي قد تتأثر بها التجارة الإلكترونية خاصة التخلف عن مواعيد استلام الشحنات، إذ يعتبر من التأثيرات السلبية المتوقعة بسبب اندفاع الأفراد للتسوق عبر الإنترنت، لذا سّجل التأخير عن مواعيد التسليم الاعتيادية بسبب تقليل ساعات العمل وتقليل العمالة، ومن ناحية أخرى نقص العناصر المطلوبة في المخازن وهذا نتيجة لزيادة الطلبات خلال الفترة الأخيرة بسبب فيروس كورونا.

1 - أخبار الأردن ، متاحة على الرابط <http://www.jordannews.com/jordan/5088.html> ، يوم الإطلاع 2011/08/22.

أثرت جائحة كورونا بشكل كبير على المستهلك الإلكتروني، حيث لم يبق التوازن الذي كان قائما بين العرض والطلب قبل انتشار الفيروس، فقد خالفت بعض المتاجر الإلكترونية المقتضيات القانونية المنصوص عليها، كما ساهم الطلب المتزايد من أجل شراء منتجات العناية الصحية والوقاية من المرض مثل القفازات، الأقنعة الطبية، المطهرات، في ارتفاع الأسعار حيث استغل أصحاب الأعمال والشركات الوضع أسوأ استغلال .

قائمة

الخاتمة:

الآن وبعد مرور ما يزيد عن سنة على ظهور فيروس كورونا، ومع المزيد من التخططات التي ظهرت في بداية العام 2021 بخصوص جدوى أو عدم جدوى اللقاحات المضادة للمرض بسبب ظهور سلالات جديدة لكورونا، وأنباء عن فيروس جديد، فإننا بحاجة لمزيد من الوقاية والحذر من العدوى، والتوجه أكثر نحو التجارة الإلكترونية بوصفها الخيار الأسمى في هذه الظروف، لما تتسم به مقارنتها بالتجارة التقليدية، والتي يمثلها أصحاب المتاجر والمحلات التقليدية الموجودة على أرض الواقع، والذين كانوا هم الفئات الأكثر تضرراً من ظهور فيروس كورونا المستجد «كوفيد - 19» في موجته الأولى؛ نظراً للإجراءات والتدابير الاحترازية التي اتخذت من قبل الحكومات ومنظمة الصحة العالمية لمكافحة تفشي الوباء بشكل أسرع وخطير، وهو ما أدى إلى إحداث ركود ضخم وشديد في حركة البيع والشراء داخل المتاجر والمحلات التجارية التقليدية وإلحاق خسائر فادحة بالكثير منها، ولا زال الوضع مستمر والخسائر في ازدياد. وفي المقابل انتعشت المتاجر الإلكترونية ومواقع البيع عبر الإنترنت، وشهدت تجارتهم رواجاً كبيراً.

إذ اتجهت أنظار المستهلكين نحو الأسواق الإلكترونية التي تجنبهم مجازفة خرق الحجر الصحي والخروج لشراء احتياجاتهم من السلع، كما لجأ التجار إلى مواقع الشركات الإلكترونية لإبرام الصفقات والتعاقدات التجارية بطريقة إلكترونية، وسداد قيمة طلباتهم وفواتيرهم بالطرق الإلكترونية أيضاً، تجنباً للعدوى التي قد تنتقل للمستهلكين أو التجار خلال السفر والتنقل لشراء السلع.

وقد أوضحنا أن التجارة الإلكترونية التي تعد وسيلة حديثة للتعامل التجاري المحلي والدولي هي من بين القطاعات الأسرع نمواً في الاقتصاد العالمي؛ وأنها عند مقارنتها بالتجارة التقليدية تمتاز عليها بالعديد من المزايا نظراً لأنها تتم إلكترونياً دون حاجة لتواجد المتعاقدين مادياً ما يحد من الاختلاط والإصابة بالعدوى، لكن في المقابل تطرح الكثير من التحديات والمعوقات أهمها ضعف البنية التحتية الإلكترونية في الكثير من دول العالم، والنقص التشريعي الذي يحفظ حقوق المزودين والمستهلكين، لذا يجب أن تحرص الدول والشركات الكبرى على تطوير البيئة الإلكترونية وتقنياتها لكسب رضى المستهلك الإلكتروني وتعزز رغبته في شراء السلع والخدمات عبر التجارة الإلكترونية

ومن هنا يمكن تقديم بعض التوصيات من خلال هذه الدراسة للموضوع ومنها :

- ضرورة نشر الوعي والثقافة لدى الافراد المتعاملين بالنظام المعلوماتية والتجارة الإلكترونية والوسائل التي تعتبر مكملة لعمليات التجارة الإلكترونية
- دعوة التشريعات الخاصة على وضع قوانين خاصة تنظم التجارة الالكترونية في ظل التطور السريع وتحديد العقوبات على القراصنة المخترقين الالكترونيين .
- دعوة التشريعات الدولية الى تكثيف جهودها ومواكبة التطور السريع وذلك من خلال وضع اتفاقيات جديدة تتعلق بجائحة الكورونا وبيان تأثيرها على التجارة الإلكترونية
- تمكين القضاء من الجرائم المتعلقة بإختراق النظم المعلوماتية للتحايل والسرقة والنصب

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

- 1.. محمد رزق محمد عبد الحميد، تأثير فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي ، 10-09-2020:
2. إبراهيم بختي ، "تنمية وتطوير المنتجات والقيمة المضافة في الإقتصاد الرقمي، المؤتمر العلمي الدولي الأول ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 2002.
3. إبراهيم عبد السلام ، "التجارة والأعمال الإلكترونية" ، ماهي لخدمات الكمبيوتر، الإسكندرية، بدون سنة .
4. أسامة أبو الحسن مجاهد، خصوصية التعاقد عبر الإنترنت، دار الكتب القانونية، القاهرة، 2002.
5. أنظر المادة (6) الفقرة (3) من القانون النموذجي للأونسترال التوقيعات الإلكترونية لسنة 2001 والتي جاء فيها على أنه يعتبر التوقيع موثقاً إذا كانت بيانات التوقيع وإنشاء التوقيع خاضعة ومرتبطة بالموقع وإذا اكتشف أي تغيير في التوقيع بعد حدوث التوقيع.
6. إيهاب خليفة، القوة الالكترونية.. كيف يمكن أن تدير الدول شؤونها في عصر الانترنت، ط1، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2017.
7. أيوب رابح، الحماية الجنائية من القرصنة الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، مقال منشور في مجلة منازعات الأعمال، العدد 52، المغرب، يونيو 2020.
8. الباب العاشر من الجزء الأول من الكتاب الثالث من مجموعة القانون الجنائي المغربي تحت عنوان " المس بنظم المعالجة الآلية للمعطيات " صدرت تنفيذه الظهير الشريف رقم 197_03_1 بتاريخ 11 نوفمبر 2013، منشور بالجريدة الرسمية عدد 5171 شوال الموافق 22 دجنبر 2003.
9. بد الحميد بسيوني، عبد الكريم عبد الحميد بسيوني: أساسيات ومبادئ التجارة الالكترونية – دور السحاب للنشر والتوزيع مصر 1997 .
10. بوغافية رشيد، " الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري "، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ، تخصص نقود ومالية وبنوك ، جامعة البليدة ، 2005 .
11. التشفير هي تقنية لترميز البيانات والمعلومات فلا يمكن قرائتها الا بعد فك التشفير
12. حفيف فوزية/ صليحة خفيفي مداخله بعنوان التجارة الالكترونية في الدول العربية الملتقى الدولي والرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر.

13. حنان دياي، عقد التجارة الإلكترونية، رسالة لنيل دبلوم الماستر في قانون التجارة والأعمال، شعبة القانون الخاص، جامعة محمد الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، المغرب – وجدة، السنة الجامعية 2009_2010.
14. خاصة أنه وإذا كان في الوقت الماضي من الممكن لقاء الأشخاص بعضهم ببعض إن كان من الضروري، ففي وقتنا الحالي ومع ظهور جائحة كورونا فأصبح شبه مستحيل القيام باللقاء وذلك لأن أغلب الدول في العالم فرضت حالة الطوارئ والحجر الصحي، أي أنه لا يمكن معه الخروج ولقاء الأشخاص أصحاب التعاقد.
15. خالد ممدوح إبراهيم، ابرام عقود التجارة الإلكترونية، دراسة مقارنة، ط2، دار الفكر الجامعي، مصر 2001.
16. دوي إبراهيم احمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية "دراسة تطبيقية على المكتبات"، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2010.
17. زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – رسالة دكتوراه – قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2004/2005 .
18. سامح عبد الواحد التهامي، المسؤولية المدنية من فيرسة النظم المعلوماتية عبر الإنترنت، مقال منشور بمجلة الحقوق، المجلد 40، العدد 3، الكويت، سبتمبر 2016.
19. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق: التجارة الإلكترونية – دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن 2004 .
20. سلطان عبدالله محمود الجواري، عقود التجارة الإلكترونية والقانون الواجب التطبيق، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2010.
21. السيد احمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006 .
22. صدرت اتفاقية بودابست بتاريخ 23_11_2001 الموقعة من دول الاعضاء في مجلس أوروبا والتي تهدف لحماية المجتمع من تفاقم ظاهرة الجريمة المعلوماتية من خلال التعاون الدولي في إطار سياسة جنائية موحدة لملاحقة المجرمين وتقديمهم للعدالة.
23. طه طارق التسويق والتجارة الالكترونية اصدار2، منشأة المعارف للتوزيع مصر، 2005.

24. طه عيساني، القرصنة الإلكترونية، الضرر الاقتصادي والفكري، مقال منشور بمجلة جيل الأبحاث القانونية المعمقة، العدد 5، الجزائر، يوليو 2016.
25. عبد الرحمان بن عنتر ، عبد الرزاق حميدي ، " إقتصاد المعرفة وتعزيز تنافسية المؤسسة — مع الإشارة لحالة الجزائر — " ، الملتقى الدولي الرابع حول : المنافسة والإستراتيجيات التنافسية للمؤسسات الصناعية خارج قطاع المحروقات في الدول العربية ، جامعة الشلف .
26. عبد الصبور عبد القوي علي المصري، التجارة الإلكترونية والقانون، الطبعة الأولى، مصر — القاهرة، دار العلوم للنشر والتوزيع، 2010.
27. عبد المطلب عبد الحميد: العولمة وإقتصاديات البنوك — الدار الجامعية — 2001 .
28. عدوكة لخضر/ د حدود بن عبيزة مداخلة بعنوان التجارة الالكترونية واثرها على الاقتصاد المتلقي الدولي الرابع عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة 26-27 افريل 2011 .
29. عصام سعيد صالح هنانده، أثر تطبيق التشريعات والقوانين في الحد من قرصنة البرمجيات في الأردن، بحث مقدم للمؤتمر العلمي السنوي " العربي الخامس — الدولي الثاني " الاتجاهات الحديثة في تطوير الأداء المؤسسي والأكاديمي في مؤسسات التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي، كلية التربية النوعية، جامعة الزرقاء الخاصة، مصر — المنصورة، 14_15 أبريل 2010.
30. علاء عبد الرزاق السالمي الإدارة الالكترونية elmanagentent دار وائل للنشر عمان الأردن، 2008.
31. علاوي محمد محسن/ مولاي لخضر عبد الرزاق مداخلة بعنوان أليات التجارة الإلكترونية كأداة لتفعيل التجارة العربية البينية للملتقى الدولي الرابع عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة التجارية الالكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة.
32. عمرو أبو اليمين عبد الغني ، " دور الإنترنت في تغيير الإستراتيجيات التسويقية وتوجه العملاء نحو السوق الإلكتروني " ، الملتقى الإداري الثالث : إدارة التغيير ومتطلبات التطوير في العمل الإداري، جامعة القصيم ، السعودية ، 2005 .
33. قاسمي ش.، و ملوكي أ، " 2018 مؤشرات جاهزية الولوج إلى الإقتصاد الرقم، قراءة تحليلية لوضعية الجزائر على ضوء مؤشر الجاهزية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية . العدد . 03 .

34. القاصر حسب التشريع الفلسطيني والذي حدد " سن الرشد ثماني عشر سنة ميلادية كاملة " بمقتضى المادة (53) من القانون المدني الفلسطيني رقم (4) لسنة 2021م، المنشور بمجلة الوقائع (الجريدة الرسمية) عدد ممتاز، بتاريخ أغسطس (آب) 2012، ص 15. وحسب التشريع المغربي هو الذي لم يبلغ ثماني عشر سنة شمسية كاملة، وذلك حسب المادة (209) من مدونة الأسرة مع قانون الحالة المدنية وفق آخر التعديلات، مطبعة النجاح الجديدة، توزيع المكتبة المحمدية البيضاء.
35. قرار بقانون (10) لسنة 2018، بشأن الجرائم الإلكترونية، منشور بمجلة الوقائع الفلسطينية (الجريدة الرسمية)، عدد ممتاز 16، بتاريخ 03 /05 /2018.
36. قرار بقانون رقم (7) لسنة 2020 / بشأن حالة الطوارئ، منشور بمجلة الوقائع (الجريدة الرسمية)، عدد ممتاز 21، بتاريخ 25/03/2020.
37. للمزيد حول التحديات راجع: - إبراهيم أحمد عبد الخالق الدوي، التجارة الإلكترونية " دراسة تطبيقية على المكتبات "، مرجع سابق، ص 48_51.
38. لمقاصة: هي عبارة عن عملية تسوية الحقوق والديون بين البنوك بسبب عملياتها المصرفية.
39. محمد الصالح الحناوي، وآخرون مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا الدار الجامعية، ط1، نشر وتوزيع الإسكندرية، مصر، .
40. محمد صالح الحناوي وآخرون مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا الدار الجامعة طبع نشر توزيع الاسكندرية مصر 2004 .
41. محمد نور صالح الجداية، سناء، جودت، تجارة الكترونية، ط1، دار الحامد، عمان، 2009.
42. مصري عبد الصبور، التنظيم القانوني للتجارة الإلكترونية، ط1، المملكة العربية السعودية، الرياض، مكتبة القانون للنشر والتوزيع، 2012.
43. نادر شعبان، إبراهيم السواح: النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية -الدار الجامعية ، الإسكندرية 2006 .
44. نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات دار المرجع للنشر والتوزيع الرياض المملكة العربية السعودية، 2004.
45. هدى زوير مخلف ، " لإقتصاد المعرفي والتنمية البشرية (إطار ودراسة مقارنة في بلدان عربية مختارة)" ، مذكرة دكتوراه فلسفة في العلوم الإقتصادية ، جامعة الكوفة ، 2009 .

46. يوسف أحمد أبو فارة ، " التسويق الإلكتروني (عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت)" ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 2008 .
47. يوسف احمد أبو فارة التسويق الإلكتروني، ط2، دار وائل عمان، 2007.
- المراجع باللغة الأجنبية:

48.Lakhdar Lallem: Systèmes d'information et Banques de données dans la nouvelle réalité économique, l'expérience Algérienne – Thèse doctorat – Département sciences économiques – Institut des sciences économiques d'Alger – Université d'Alger – 1998 .

المواقع الإلكترونية

49. قيمة سوق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في السعودية ، متاحة على
لرابط <http://www.vb.se-te.com/threads/10310-12.4> ، يوم
2011/08/22.
50. أخبار الأردن ، متاحة على الرابط
<http://www.jordannews.com/jordan/5088.html> ، يوم الإطلاع
2011/08/22.
51. باسل الجبر، التجارة الإلكترونية :منطقة تجارة عالمية حرة خلال الإنترنت، موقع الكتروني :
(<http://www.commerce.gov.sa/ecommerce/art1.asp>)