



www.ien.edu.sa

الوعي بالتعامل مع التجارة الإلكترونية

الدرس الخامس

مخرجات التعلم:



- أعرف مفهوم التجارة الإلكترونية.
- أطبق إرشادات الحماية لإنجاز المعاملات الرقمية المالية.
- أستشعر أهمية دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة.
- أمتلك المعرفة بالخطوات الآمنة للتسوق من المتاجر الإلكترونية.
- أستنتج فوائد تحول المستهلك العادي إلى مستهلك ذكي.
- أحدد خطوات بناء متجر إلكتروني.
- أستشعر أهمية الجهود المبذولة من المملكة العربية السعودية لتوفير تجارة رقمية آمنة.

مصطلحات الدرس:

- التجارة الإلكترونية (e-Commerce).
- المعاملات المالية الرقمية (Digital Financial Transactions).
- المتجر الإلكتروني (Online Store).
- التسوق الآمن عبر الإنترنت (Safe Online Shopping).

التهيئة

قبل البدء باستعراض محتويات الدرس ... فكّر في الأسئلة الآتية:

- هل قمت بعملية شراء إلكتروني بنفسك سابقاً؟ أو بإشراف أحد والديك؟
- ما الذي يميّز الشراء من متجر إلكتروني بدلاً من الذهاب إلى متجر محلي في مدينتك؟
- هل تثق في كل متجر متوفر عبر شبكة الإنترنت، وكيف تتحقق من موثوقية المتجر الإلكتروني الذي تتسوق منه؟
- كيف تعرف مواصفات المنتج الذي تريد شراءه؟ وكيف تتعامل مع المتجر بعد عملية الشراء.
- هل سبق أن طلبت من متجر إلكتروني ولم تحصل على الطلب رغم دفع المبلغ؟
- كيف تتسوق بأمان من المتاجر الإلكترونية؟
- هل فكرت في إنشاء متجر إلكتروني؟ وما الاشتراطات المتطلبية لذلك؟

مفهوم التجارة الإلكترونية (e-Commerce)

بين الله -سبحانه وتعالى- في القرآن أهمية البيع والشراء بما فيها من البحث عن رزق الإنسان، فقال -سبحانه وتعالى: ﴿وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا﴾ [البقرة: 275]، ودلّ القرآن الكريم كذلك على أهمية وضوح التعاملات المالية بين البشر، وتنظيم سلوكياتهم أثناء ممارسة التجارة، فقال -سبحانه وتعالى-: ﴿يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ﴾ [النساء: 29]

وفي العصر الحديث ظهر مفهوم جديد للتجارة يتيح للتاجر والمتسوق بيع وشراء البضائع، وإجراء الخدمات المالية بطريقة أكثر تطوراً، وبدون قطع المسافات، وعبر أسواق بعيدة (متاجر افتراضية) وهي ما يطلق عليه حالياً بالتجارة الإلكترونية (e-Commerce) التي تعرف بأنها: نشاط ذو طابع اقتصادي يباشره موفر الخدمة والمستهلك بوسيلة إلكترونية من أجل بيع، أو تقديم خدمات، أو الإعلان عنها، أو تبادل البيانات الخاصة بها.



نشاط



شارك خبرتك السابقة مع زملائك بعمليات شراء أو بيع مارستها سابقاً عبر شبكة الإنترنت، واذكر الفوائد التي تعلمتها من هذه التجربة.

تتبع أهمية التجارة الإلكترونية للمواطن الرقمي بالتعلم كيف يكون مستهلكاً ذكياً في اختيار المنتجات، وكيف يجري عمليات الشراء الآمنة عبر شبكة الإنترنت، ومعرفة المواقع الموثوقة والأمنة، ومعرفة الحقوق التي يتمتع بها المتسوق الإلكتروني للاستفادة من الخدمات المتاحة، وتقديم النصائح للآخرين كتجنب عمليات الاحتيال، وسرقة الهوية، والمحافظة على البطاقات الائتمانية والحسابات البنكية.

نشاط جماعي



عدد مع زملائك بعضاً من مواصفات المنتجات التي ترون أفضلية شرائها من شبكة الإنترنت بدلاً من المتجر المحلي؟ ولماذا ترى ذلك.

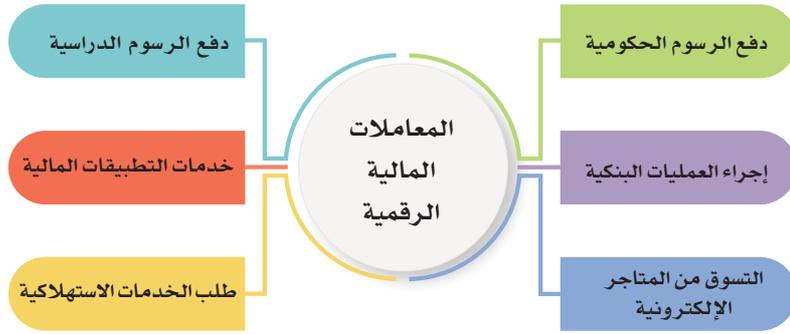
أكمل الاستبيان الحالي، وشارك مجموع النتيجة النهائية مع زملائك حسب التقييم الآتي:

- متسوق رقمي متمكن (28 إلى 36).
- متسوق رقمي متوسط التمكن (14 إلى أقل من 28).
- متسوق رقمي غير متمكن (أقل من 14).

م	الممارسة	دائمًا (3)	أحيانًا (2)	أبدًا (1)
1	اشتريت سابقًا من شبكة الإنترنت.			
2	أنفقت مبالغ كبيرة في عملية الشراء عبر شبكة الإنترنت.			
3	بعت ممتلكات لدي عبر شبكة الإنترنت.			
4	أمضي بعضًا من الوقت في البحث والقراءة عن وصف المنتجات قبل الشراء.			
5	أتحقق من المتجر الإلكتروني قبل البحث عن المنتجات التي بداخله.			
6	أقرأ تقييم العملاء الذين اشتروا المنتج سابقًا.			
7	أضع منتجات في قائمة الرغبات (سلة الشراء) للتفكير بها لفترة من الزمن قبل الإتمام النهائي لعملية الشراء.			
8	استخدم وسائل الدفع الإلكترونية مثل الباي بال (pay-pal).			
9	أجرى تعاملاتي المالية عبر التطبيقات الذكية.			
10	أشحن بطاقة الشراء عبر المتجر الإلكتروني لحسابي البنكي.			
11	أجريت عمليات شراء من خلال أنظمة الألعاب المختلفة.			
12	أتتبع البضاعة التي اشتريتها عبر شركة الشحن.			

إرشادات الحماية لإنجاز المعاملات المالية الرقمية

تتنافس كثيرٌ من الجهات الحكومية والتجارية في تقديم المعاملات المالية الرقمية (Digital Financial Transactions) مواكبة للتطور الذي يشهده التقدم الرقمي في الوقت الحالي، وتعد الخدمات المالية من الوسائل المريحة للأفراد لإنجاز معاملاتهم المالية الدائمة والملحة، كما أنها دلالة واضحة للمستوى الذي وصل إليه الأفراد في ممارساتهم الرقمية. تتنوع المعاملات المالية الرقمية التي يمارسها الأفراد حسب احتياجاتهم اليومية كما يوضحها الشكل (19-1) الآتي:



شكل (19-1): بعض المعاملات المالية الرقمية اليومية للأفراد

لذا يوجد العديد من الإرشادات الواجب على المواطن الرقمي اتباعها عند التعامل بالمعاملات المالية الرقمية، والتي ترفع من مستوى وعيه أثناء التعامل بالتقنية الرقمية، وتضعه في مأمن من عمليات الاحتيال المتنوعة، والمتجددة بشكل دوري، ويتمكن من البقاء آمناً لحفظ هويته وممتلكاته، ومن هذه الإرشادات:

- الدخول إلى الموقع الرسمي لمقدم الخدمة الإلكترونية المالية (لماذا؟).
- تحميل التطبيق الرسمي لمقدم الخدمة من الموقع الرسمي، أو من مركز التحميل الخاص بالتطبيقات للهواتف الذكية المعتمدة (App Store، Google Play وغيرها).
- تفعيل المصادقة الثنائية أو متعددة العوامل، كإرسال رمز تحقق لهاتف العميل.
- استخدام الأجهزة الحاسوبية ذات التحديث الأخير، وبوجود برامج الحماية المناسبة.
- التأكد من الاتصال الآمن للمواقع الإلكترونية بوجود رمز القفل في أعلى المتصفح.
- الاحتفاظ بالإيصالات الإلكترونية للعمليات المالية الرقمية.

- الأولوية أثناء الدفع المالي يكون باستخدام بطاقات الائتمان حيث -في أغلب الحالات- يتم إعادة المبلغ عند التعرض لعملية احتيال.
- استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الآمنة مثل: (PayPal أو Apple Pay أو Google Pay) وغيرها من خدمات الدفع الآمن التي لا تعرض تفاصيل حساب العميل للغير (سيتم التطرق للإجراءات الآمنة بشكل عملي خلال دروس الوحدة الثالثة).

نشاط



طبّق بعض إرشادات الحماية التي تعلمتها أعلاه على المعاملات المالية الرقمية التي تمارسها بشكل يومي، أو شارك الإرشادات مع بعض أفراد عائلتك، واكتب تقريراً بذلك.

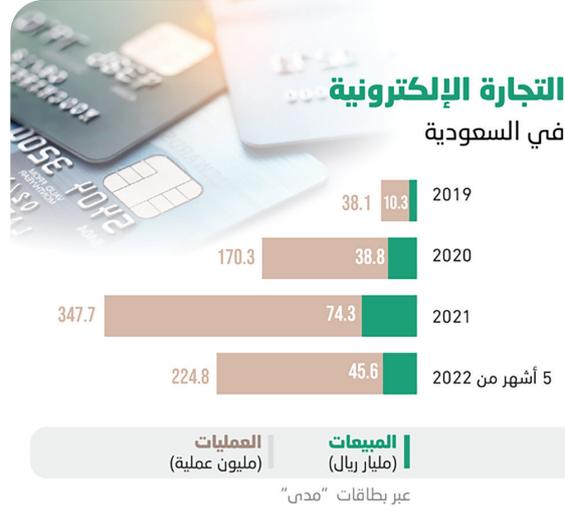
دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة الحياة

سهلت التجارة الإلكترونية كثيرًا من مجالات الحياة التي عانى منها الإنسان لسنوات عديدة مضت، وساهمت التجارة الإلكترونية في رفع اقتصاد الدول ونموها عبر دعمها من قبل الحكومات لدفع الاقتصاد إلى الأمام، وفتح الفرص للتجار للنمو والتوسع، ومن ثمّ ازدهار أعمالهم، وزيادة الوظائف، ويظهر الشكل (20-1) الدول الأكثر نموًا في مجال التجارة الإلكترونية.



شكل (20-1): حجم التجارة الإلكترونية لأكبر الأسواق في العالم-المصدر: Business.com

ودلت الإحصائيات إلى ازدياد نمو التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية بشكل ملحوظ خلال السنوات الأخيرة كما يظهر في الشكل (1-21):



شكل (1-21): إحصائيات التجارة الإلكترونية في السعودية من عام (2019 - 2022م) - المصدر: جريدة الاقتصادية

نمو التجارة الإلكترونية يؤدي إلى استحداث مجالات دخل عديدة للشركات والأفراد، وهي من أهداف برامج جودة الحياة ضمن رؤية المملكة العربية السعودية 2030 التي تدعو إلى تحسين جودة الحياة، وتوليد الوظائف، وتنوع النشاط الاقتصادي، وحجم الفوائد التي تعود على كل من المستهلك والتاجر كما في الجدول (1-1) الآتي:

جدول (1-1): فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلك والتاجر

الفوائد التي تعود على المستهلك	الفوائد التي تعود على التاجر
تنوع في السلع والخدمات المحلية والعالمية.	التكلفة المنخفضة لتجهيز المتجر مقارنة بالموجود على أرض الواقع، وقلّة المخاطر.
توفير الجهد والوقت أثناء عملية التسوق الرقمي.	التسويق المتعدد للمنتجات بأقل تكلفة وباستخدام تقنيات متطورة.
توفر السلع بأسعار تنافسية مقارنة بالواقع.	الوصول إلى كم كبير من المستهلكين، والاستفادة من بياناتهم، والتواصل معهم.
مقارنة السلع ببعضها لاختيار المناسب حسب معايير محددة من قبل المستهلك.	البيع الموسع في الداخل والخارج.
الاستفادة من خدمات الشحن العالمية.	التوسع السريع الذي يؤدي لزيادة الأرباح.

على المواطن الرقمي الاستفادة من هذه الفرص، وأن يكون واعياً وذكياً أثناء التعامل بالتجارة الإلكترونية سواء كان تاجرًا أو مستهلكًا، وأن يحافظ على أمواله خلال التسوق، وألا يشتري إلا ما يحتاج إليه، حفظاً لماله، وعدم الإسراف في الشراء عملاً بما ذكر في الحديث الشريف: (إِنَّ اللَّهَ كَرِهَ لَكُمْ ثَلَاثًا: قَيْلَ وَقَالَ، وَإِضَاعَةَ الْمَالِ، وَكَثْرَةَ السُّؤَالِ) [رواه مسلم : 593]

التعامل مع المتاجر الإلكترونية بأمان

نشاط



أثناء تجهيز الحفل العائلي السنوي، تم إسناد مهمة توفير مجموعة من الجوائز التكريمية للابن الشاب خالد بحيث توزع هذه الجوائز على الأبناء والبنات المتفوقين دراسياً، والخريجين من المرحلة الجامعية، وتتكون الجوائز من (عطور، ساعات، أقلام فاخرة)، وتم تحديد ميزانية مالية لشراء الجوائز تبلغ (10,000) ريال، وأشار أحد أقرباء خالد بشراء الجوائز من المتاجر الإلكترونية العالمية للحصول على أسعار منافسة تناسب الميزانية المحددة.

حلل أداء الابن خالد بين الاستخدام الملائم، وغير الملائم أثناء التسوق الإلكتروني من شبكة الإنترنت كما في الجدول الآتي:

م	السيناريو	ملائم	غير ملائم
1	الشراء بقيمة أكثر من الميزانية المحددة والطلب من العائلة زيادة المبلغ.		
2	الشراء من متجر يعرض القيمة الأقل من بين المتاجر الأخرى.		
3	الشراء من متجر غير موثوق يعرض قيمة للمنتج أقل من متجر موثوق يقدم قيمة أعلى.		
4	الشراء من أول متجر يعثر عليه خالد.		
5	الاستفسار من الأصدقاء أو الزملاء عن أفضل المتاجر الموثوقة والأمنة.		
6	استهلاك بعض الوقت في البحث بين المتاجر لانتقاء الأنسب منها		
7	معرفة الوقت المحدد لوصول البضاعة إلى المدينة التي يسكن بها		
8	التسجيل في حساب العميل في المتجر مباشرة قبل البحث عن توفر المنتجات المناسبة.		

يلاحظ من الجدول السابق، مجموعة من الممارسات التي ينصح المواطن الرقمي اتباعها لإجراء عملية تسوق إلكترونية، وفيما يأتي أهم النصائح أثناء التعامل مع المتاجر الإلكترونية المحلية والعالمية لبدء تسوق آمن عبر الإنترنت (Safe Online Shopping):

- الشراء من المواقع المعروفة التي سبق تجربتها من قبل الآخرين، فهناك عددٌ من المتاجر التي تقدم عروضاً وخصومات تكون غطاءً لمواقع انتحال.
- استخدام بطاقة شرائية (مسبقة الدفع)، ويتم تغذيتها بشكل دوري وفق الحاجة، وعدم حفظها في المتجر بعد إتمام عملية الشراء.
- التقليل من مشاركة معلوماتك الشخصية مع المتاجر، وكن حذرًا من المواقع التي تطلب بيانات ليس لها علاقة بالشراء.
- استخدام كلمات مرور مختلفة لحسابات المتاجر، والحرص على أن تكون صعبة التخمين.
- الحرص على التأكد من وجود المتجر السعودي ضمن قائمة المتاجر المصنفة والموثوقة في "منصة الأعمال" التابعة للمركز السعودي للأعمال.
- عدم الشراء من أجهزة الحاسب العامة، أو المتصلة بشبكة الواي- فاي المفتوحة.
- قّل المعلومات التي تضعها في المتجر عند إجراء عملية الشراء قدر الإمكان.
- لا تفتح حساباً لدى المتجر إذا كان بالإمكان الشراء بحسابات الدفع الإلكترونية الآمنة.

تواصل مباشرة مع البنك التابع لبطاقتك لإيقافها عند تعرضك لأي عملية احتيالية، وقدم بلاغ جريمة معلوماتية عن الجهة التي تعرضت للاحتيال منها.



كن مستهلكاً ذكياً

لتكون متسوقاً ذكياً عليك اتباع مجموعة من الخطوات العامة المرتبة التي يمكن إيجازها في الشكل (1-22):

أولاً اختر بعناية المتجر الإلكتروني الذي تتسوق منه.

ثانياً اعرف كافة معلومات عن السلعة المراد شراءها.

ثالثاً إقرأ مراجعات المنتج من قبل العملاء الآخرين.

أولاً

ثانياً

ثالثاً

رابعاً

تعرف على كيفية قراءة شروط وأحكام المشتريات.

خامساً

تعرف على آلية إضافة الرسوم الإضافية على المنتجات كالضريبة المحلية ورسوم الجمارك ورسوم الشحن.

سادساً

تعرف على آلية إرجاع المنتج إلى المصدر بعد استلامه لأي أسباب مصنعية.

سابعاً

قارن بين المنتجات في أكثر من متجر، واستفد من المواقع التي تقدم هذه الخدمة، للاستفادة من الأسعار الأقل، والضمان الأفضل، وتمييز نوع للمنتج (أصلي، غير أصلي) مع المنتج في الشركة المصنعة.

ثامناً

ضع تعليق على المنتج أو الخدمة إذا كانت دون المستوى.

شكل (22-1): خطوات الاستهلاك الذكي

نشاط



23-1

تأمل وناقش) لماذا يجب على المواطن الرقمي أن يكون مستهلكاً ذكياً أثناء التسوق من شبكة الإنترنت؟

.....

.....

.....

.....

إثراء



يوجد العديد من مواقع المزادات المحلية والعالمية التي يستطيع الفرد الدخول والقيام بعملية المزايادة والشراء والبيع من خلالها، ويجب على المتسوق البحث بشكل متعمق عن مصداقية هذه المواقع، وكيفية التعامل معها. يوفر موقع (كن أمناً عبر شبكة الإنترنت) مجموعة من النصائح عند المشاركة لهذه المزادات، لاستعراض هذه النصائح، امسح رمز الاستجابة السريع.

من خلال ما سبق، استنتج خمسة من أبرز الفوائد والمكاسب التي يمكنك بها إقناع الضرد للتحويل من مستهلك عادي إلى مستهلك ذكي أثناء التسوق لاحتياجاته اليومية أو الموسمية.

- ●
- ●
- ●
- ●
- ●

خطوات إنشاء متجر إلكتروني (Online Store):

أصبحت المتاجر الإلكترونية في العصر الحالي من المصادر الرئيسية للمستهلك التي يمكنه الاعتماد عليها في التسوق، وشراء الخدمات الإلكترونية، والوصول إلى العميل في موقعه السكني، وزيادة التوسع والنمو والكسب المادي أكثر من التجارة التقليدية.



المتجر الإلكتروني عبارة عن منصة إلكترونية يمكن من خلالها بيع المنتجات الملموسة كالبضائع المادية التي تلمسها باليد، والمنتجات غير الملموسة كالخدمات الإلكترونية المتعددة كالتصميم والمونتاج وبناء المواقع والبرمجيات، وكل ما له صفة رقمية. تدار عملية الشراء والبيع بنظام الأتمتة المتكاملة (بشكل آلي) بدون تدخل الإنسان، ويوفر المتجر الإلكتروني المواصفات الكاملة للمنتج من نصوص وصور ومقاطع مرئية، وكذلك طرق الدفع والاسترجاع، ومدة الضمان، وبيانات الشحن إلى المنزل.

ربما يهكم قبل الدخول في التجارة الإلكترونية معرفة بعض المكاسب والأرباح التي حققها المتاجر العالمية المشهورة في قطاع التجزئة مثل:

- Amazon.com: موقع عالمي حقق ما يقرب من 121 مليار دولار.
- JD.com: موقع صيني حقق أكثر من 83 مليار دولار.
- Walmart.com: موقع أمريكي حقق 41.1 مليار دولار.
- Apple.com: موقع أمريكي في مجال التقنية حقق 32 مليار دولار.
- Suning.com: موقع صيني في مجال الملابس حقق 21 مليار دولار (المصدر: 2023 - www.business.com).



إضاءة

وللدخول في عالم التجارة الإلكترونية، يمكن البدء في بناء متجر إلكتروني باتباع الخطوات الآتية:

الخطوة الأولى

- الاطلاع على القوانين والقواعد المنظمة لممارسة التجارة الإلكترونية وأخذ فكرة واسعة قبل البدء في المشروع

الخطوة الثانية

- تحديد المنتج المراد بيعه، ويعتمد على كون صاحب المتجر هو المالك الوحيد والمصنّع للمنتج، أو تقديم منتجات تقليدية متوفرة في السوق، ويراعى في اختيار المنتج ما يلي:
 - تحديد فئة المنتج.
 - تحديد نوع المنتج.
 - قابلية بيع المنتج عبر الإنترنت.
 - البحث عن المنتجات التي تلبى رغبة العملاء، وذات العلامة التجارية المحتملة.

الخطوة الثالثة

- عمل دراسة على المنتج المختار، وعمل بحث موسع عن مبيعاته في المتاجر العالمية المعروفة.

الخطوة الرابعة

- تحديد اسم المتجر ويكون فريداً من نوعه، ومن ثمّ حجز المتجر الإلكتروني عبر الحجز عند أحد مقدمي المتاجر الإلكتروني المحلية أو العالمية (مقابل رسم مالي أو مجاني).

الخطوة الخامسة

- إصدار التصاريح المناسبة (فتح سجل تجاري) أو (إصدار وثيقة عمل حر).
- توثيق المتجر في (منصة الأعمال) ليكون المتجر أكثر ثقة للعملاء.

الخطوة السادسة

- تحديد وسائل الدفع الإلكترونية المناسبة، وطرق الشحن المعتمدة.

الخطوة السابعة

- عمل خطة تسويق مناسبة للمتجر الإلكتروني.

شكل (1-23): خطوات بناء متجر إلكتروني

|| الجهود المبذولة من المملكة العربية السعودية لتوفير تجارة رقمية آمنة.

أولت حكومة المملكة العربية السعودية عبر محور رؤية 2030 "الاقتصاد المزدهر" جانب من اهتمامها بقطاع التجارة الإلكترونية بتسريع نظام التجارة الإلكترونية، وسنّ الأنظمة واللوائح، وتطوير البنية التحتية الرقمية وإنشاء المنصات الإلكترونية الحكومية لإنجاز الأعمال بكفاءة، ودعم الصادرات السعودية عبر منصات التجارة الإلكترونية، ودعم المنشآت الصغيرة والمتوسطة، وهذا ما يدفع بدوره عجلة الاقتصاد الرقمي إلى الأمام. يمكن إيجاز بعض الجهود الرئيسة التي قدمتها المملكة في دعم التجارة الإلكترونية فيما يأتي:

تأسس مجلس التجارة الإلكترونية في 5 ذو القعدة 1439هـ، ليكون منطلقاً للجهود المتكاملة لجميع الجهات الوطنية ذات العلاقة، ويسهم في اقتراح سياسات التجارة الإلكترونية، وتشريعاتها، والتنسيق لمنع العوائق التي تواجه التجارة الإلكترونية، وضمان التنفيذ الفاعل للمشاريع، وتحفيز التجارة الإلكترونية.



وفرت وزارة التجارة مجموعة من الأدلة والإرشادات للدخول في عالم التجارة الإلكترونية عبر موقعها في شبكة الإنترنت، التي تنظم عمل المواطن، وأخذ التصاريح اللازمة لذلك، وللوصول إلى الصفحة امسح رمز الاستجابة السريع.



تبنت الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت" تقديم حزمة من الخدمات التي تمكن رواد الأعمال من الاستفادة من الفرص والالتحاق بالتجارة الإلكترونية وبناء متاجر خاصة بهم، وتقديم الدعم الاستشاري والمادي، وللوصول إلى الصفحة امسح رمز الاستجابة السريع.

غذاء الفكر



- كيف تحولت بعض المتاجر الصغيرة إلى متاجر عالمية معروفة وبعضها لم تحقق ذلك؟
- ما الصفات التي يجب أن يمتلكها المتجر الإلكتروني حتى يصل إلى مصاف المتاجر العالمية؟

نقاط مهمة

- عند فتح متجر إلكتروني، يمكنك إنشاء حساب بنكي مخصص باسم المتجر لتكون المعاملات المالية مباشرة باسمه.
- يشترط لاستخراج وثيقة عمل حر وجود ما يثبت للمتقدم بحصوله على شهادات تدريبية أو خبرة سابقة في مجال النشاط المقدم عليه.
- مشوار الألف ميل يبدأ بخطوة، فنجاح مشروع متجر إلكتروني يحتاج مزيداً من الصبر، والتخطيط السليم، ودراسة الواقع بعناية.
- قد لا تكون الأسعار دائماً في المتاجر الإلكترونية الأفضل على الإطلاق، تتبع دائماً مواسم التخفيضات المحلية، وكن مستعداً لذلك.

