غرفة أبوظبي
ABU DHABI CHAMBER

أهمية ومستقبل التجارة الإلكترونية

أبريل 2021

غرفة أبوظبي
ABU DHABI CHAMBER

المحتويات

أولاً : أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية 4

ثانياً : مميزات وعيوب التجارة الإلكترونية 10

ثالثاً : الإطار القانوني والتنظيمي للتجارة الإلكترونية في الإمارات 12

رابعاً : آثار جائحة كوفيد-١٩ على التسوق الإلكتروني 14

خامساً : معالم مستقبل التجارة الإلكترونية بالإمارات 18

سادساً : وسائل تعظيم فائدة القطاع الخاص من مميزات التجارة الإلكترونية 22

مقدمة

عززت جائحة كوفيد-19 من أهمية التجارة الإلكترونية حيث أصبحت ملاذاً آمناً للشركات التجارية الصغيرة والمتوسطة لتعزيز تواجدها في الأسواق، مع أكبر تحوّل في التسوق عبر الإنترنت بين المستهلكين حدث في أغلب الدول. فقد زادت المشتريات عبر معظم فئات المنتجات من 6 إلى 10 نقاط مئوية، مع تحقيق أكبر مكاسب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإلكترونيات والبستنة والأثاث ومستحضرات التجميل والعناية الشخصية وغيرها.

الهدف من هذه الدراسة: التعرف على الآثار التي أحدثتها الجائحة الصحية على نتائج النشاط الإلكتروني، مع العمل على استشراف مستقبل التجارة الإلكترونية بالدولة ومحاولة بيان للفرص المتاحة للقطاع الخاص للإسهام في زيادة المبيعات للشركات والأفراد بأبوظبي.

احتلت الإمارات المركز الأول عربياً، والـ 37 عالمياً [1]، على مؤشر التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك لعام 2020، الصادر عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «أونكتاد».

كما احتلت المركز الخامس على قائمة أكثر الاقتصادات الناشئة تطوراً، في حركة التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك، بعد سنغافورة، هونغ كونغ، كوريا الجنوبية وماليزيا، على التوالي.

يتوقع نمو مبيعات التجارة الإلكترونية في الإمارات 23 بالمائة لتصل إلى 27 مليار دولار "100 مليار درهم" في 2022 [2]، وتشير البيانات الحديثة إلى تحقيق 10 بالمائة نمواً متوقعاً في استخدام المستهلكين قنوات التسوق الإلكترونية بعد جائحة "كورونا" حيث عززت هذه الجائحة عمليات تسويق البضائع عبر الإنترنت نتيجة التحول في سلوك المستهلكين.

إن دولة الإمارات ترسخ مكانتها كمركز مثالي للتجارة الإلكترونية حول العالم انطلاقاً من موقعها الاستراتيجي الذي يمكنها من خدمة سوق التجارة الإلكترونية العالمي في أعقاب النمو المطرد للتسوق عبر الإنترنت بالدولة ومنطقة الشرق الأوسط.

تتمتع سوق دولة الإمارات العربية المتحدة بجاهزية عالمية المستوى تتيح لقطاع التجارة الإلكترونية ومنظومة المدفوعات الرقمية ازدهاراً لا يضاهى، وذلك نظراً لتوافر العديد من العوامل بدءاً من السياسات المشجعة للتقنيات الرقمية إلى إجراءات الدعم وشبكة الإنترنت عالية السرعة وانتشار استخدام الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي والبنية التحتية عالمية المستوى.

والدراسة تستعرض أهمية التجارة الإلكترونية في إطار الجائحة الصحية لكوفيد-19، وتستعرض الإطار القانوني والتنظيمي المرن للتجارة الإلكترونية على المستوى الاتحادي والمحلي في إمارة أبوظبي، وتقدم الدراسة عرضاً لاستشراف مستقبل التجارة الإلكترونية عالمياً ومحلياً، ثم تقدم توصيات للقطاع الخاص في شكل استعراض لوسائل تعظيم فائدة القطاع الخاص من التجارة الإلكترونية.

1 https://www.albayan.ae/economy/uae/1.4095620-18-02-2021
2 https://wam.ae/ar/details/1395302893247 (توقعات جمارك دبي)

أولاً:

أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

عند التطرق للحديث عن أهمية التجارة الإلكترونية، فيمكننا أن نُجزم بأن التجارة الإلكترونية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، باختلاف درجة أهميتها من مجتمع لآخر ومن دولة لأخرى ومن ثقافة لثقافة، إلا أنها بالفعل أصبحت تشكل أهمية كبيرة لكافة الأفراد والشركات والمجتمعات، بشكل لا يمكن الاستغناء عنها بالفعل من حياتنا، حيث أصبحت واحدة من الأشياء التي تؤثر بنا وبسلوكنا الشرائي.

التجارة الإلكترونية نجحت بشكل مذهل في تغيير الثقافة الشرائية لدى العالم أجمع، وكذلك السلوك الشرائي، والطرق التي يعتمدها المستهلك في الوصول إلى أغراضه الشخصية كذلك وسوف نتعرف على فوائد التجارة الإلكترونية بالنسبة للأفراد والشركات وكذلك المجتمعات:

أولاً: أهمية التجارة الإلكترونية للأفراد

عادت التجارة الإلكترونية بمفهومها الشامل والواسع على الأفراد بالعديد من المميزات والفوائد التي نقلت حياتهم نقلة نوعية كبير، ولعل من أهم تلك الفوائد بالنسبة للأفراد ما يلي:

- ساعدت أعداد غفيرة من الأفراد حول العالم على العمل وإدارة الربح من منازلهم دون تحمل أي عناء أو مشقة.
- أتاحت الإمكانية أمام الكثيرين لبدء أعمال تجارية ومشروعات تجارية دون وجود رأس مال كبير لديهم، حيث نجد أن الكثير من صغار السن أصبحوا يدرون أرباحاً كبيرة من التجارة الإلكترونية.
- لعبت دوراً كبيراً في تغيير حياة ذوي الاحتياجات الخاصة وكذلك ربات البيوت في الدخول إلى سوق الأعمال وتحقيق الأرباح من العمل من منازلهم، ما جعلهم يؤثرون بشكل واضح في عمليات التنمية المجتمعية.
- مكنت كبار وصغار التجار من إتمام معاملاتهم التجارية بشكل أسرع وأسهل في أي وقت ومن أي مكان على وجه الأرض.
- أوجدت التجارة الإلكترونية كذلك عدداً كبيراً من طرق الشحن المختلفة حول العالم، حيث أتاحت سهولة إرسال المنتجات والبضائع من مكان إلى مكان بسهولة ويُسر وسرعة فائقة.
- أوجدت التجارة الإلكترونية كذلك منصات تعليمية لتبادل الخبرات والآراء بين الأفراد حول العالم فيما يخص طرق ومستحدثات التجارة الإلكترونية.

أولاً:
أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

ثانيًا: أهمية التجارة الإلكترونية للشركات

فوائد التجارة الإلكترونية لا تعود فقط على الأفراد، بل كان التأثير والفائدة الكبرى لتلك النوع من التجارة هو ذلك الجزء الذي يعود على الشركات التجارية وشركات الأعمال حول العالم، ولعل من أهم تلك الفوائد بالنسبة للشركات ما يلي:

- وفرت التجارة الإلكترونية أمام الشركات التجارية وشركات الأعمال نطاقاً أوسع لمنتجاتهم في السوق المحلي والإقليمي وكذلك الدولي.
- مكنت كذلك التجارة الإلكترونية الشركات التجارية من الوصول إلى نطاق أوسع من المستهلكين عبر الأسواق بشكل أسرع وأوفر وأكثر تأثيراً، ما لعب دوراً فعالاً في تحقيق مستويات أعلى من المبيعات التي أثرت بشكل كبير بدورها على زيادة الأرباح لتلك الشركات بشكل لافت للنظر.
- ساعدت التجارة الإلكترونية الشركات والتجار على التطوير من منتجاتهم وكذلك تلافي العيوب من خلال إمكانية معرفة عودة العملاء بشكل سهل وسريع من خلال تقييمات المنتج التي أصبحت توفرها التجارة الإلكترونية لكافة الشركات.
- تهيئة المنتج وفق رغبة المستهلك كذلك كانت واحدة من أبرز الفوائد التي عادت على الشركات التجارية من التجارة الإلكترونية.
- لعبت كذلك دوراً كبيراً في تقليل فترة إتمام المعاملة الشرائية، حيث خفضت الوقت الفاصل بين الحصول على المنتج ودفع قيمته.

ثالثًا: فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع

كما كان للتجارة الإلكترونية في العالم أجمع فوائد عظيمة للفرد والشركات، فالتجارة الإلكترونية لها فوائد كبيرة للمجتمع وهو ما سوف نذكره في النقاط التالية:

- سمحت التجارة الإلكترونية بوجود أنماط مختلفة من الحياة الاجتماعية، خاصة بعد أن أتاحت العديد من الفرص أمام الأفراد للعمل من منازلهم وتحقيق الأرباح، ما لعب دوراً كبيراً في تقليل الزحام والتلوث وغيره من الفوائد.
- أتاحت التجارة الإلكترونية كذلك سبلاً جديدة لمحدودي الدخل في مجتمعات العالم الثالث للحصول على احتياجاتهم من المنتجات بالأسعار التي تناسب مقدرتهم، من خلال إتاحة العديد من المنصات الشرائية التي تمكنهم من المفاضلة بين عدد أكبر من البضائع المتنافسة.
- التجارة الإلكترونية تسمح للناس الذين يعيشون في دول العالم الثالث بأن يمتلكوا منتجات وبضائع غير متوفرة في بلدانهم الأصلية.
- التجارة الإلكترونية تيسر توزيع الخدمات العامة من مثل الصحة والتعليم والخدمات الاجتماعية بسعر منخفض وبكفاءة أعلى.
- تقوم التجارة الإلكترونية بخلق فرص العمل الحر والعمل في المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي تتصل بالأسواق العالمية بأقل تكلفة استثمارية.
- زيادة عدد الأفراد الذين يقومون بالعمل من المنازل، والتقليل من الاحتياج للخروج من المنزل من أجل التسوق مما يؤدي إلى تقليل عدد السيارات على الطرق.

أولاً:
أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

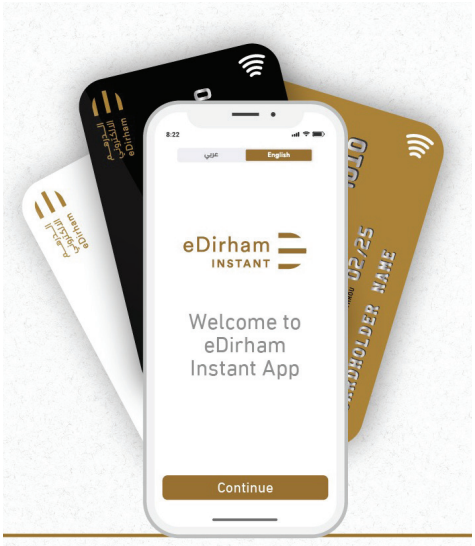
أهمية التجارة الإلكترونية في الإمارات

تخطو دولة الإمارات بثقة للتحول إلى مجتمع غير نقدي والاستغناء تدريجياً عن العملات الورقية في الدفع، حيث اتخذت الدولة منذ سنوات مبادرات لتحقيق هذا الهدف تعد الأولى على مستوى منطقة الشرق الأوسط [1] وشمال أفريقيا، بحسب مسؤولين في الدوائر الاقتصادية والمنصات الإلكترونية.

بدأت الإمارات خطوات الدفع اللانقدي، بإطلاق منظومة الدرهم الإلكتروني وتبعتها خطوات مهمة تستهدف التوجه نحو الاقتصاد غير النقدي وتحويل عمليات الدفع المختلفة إلى طرق دفع غير نقدية بشكل آمن وسهل وبما يغطي جميع القطاعات الاقتصادية.

الإمارات تخطو بثقة نحو عصر الدفع اللانقدي

بداية الطريق



ويعد إطلاق منظومة الدرهم الإلكتروني، من أولى الخطوات التي اتخذتها دولة الإمارات للدخول إلى العصر الجديد من حلول الدفع اللانقدي، حيث تستهدف المنظومة تطبيق رؤية القيادة الرشيدة ومواكبة التحول الرقمي وتوفير حلول الدفع الذكية، عبر خيارات دفع ومزايا عديدة لسداد رسوم أكثر من 5000 خدمة حكومية، بالتعاون مع عدد من البنوك الوطنية الرائدة في الدولة.

وتتضمن مزايا المنظومة التي تم إطلاق الجيل الثاني منها قبل أيام تقديم خدمات الدفع اللانقدي وفق معايير الجودة والأمان وسرية البيانات، إدارة المدفوعات بسهولة وكفاءة، توفير بطاقات جديدة بمزايا عدة من خلال مصارف متعددة، والسرعة والدقة في إتمام المعاملات.

ويتيح تطبيق الدرهم الإلكتروني «مباشر» أحدث حلول التكنولوجيا المالية ويُمكن من سداد مدفوعات الجهات الحكومية عن طريق الهاتف الذكي دون الحاجة إلى بطاقات أو أوراق نقدية، وذلك في أي وقت ومن أي مكان، وباستخدام كلمة مرور لمرة واحدة أو ميزة التحقق بخطوتين، كما يمنح مستويات غير مسبوقة من الأمان من دون الكشف عن بيانات الحساب المصرفي.

1 https://www.alittihad.ae/news/

أولاً:
أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

مستقبل المدفوعات

أكد مدير منطقة الإمارات وسلطنة عمان لدى «ماستركارد» أن القيود الكثيرة التي فرضها وباء «كوفيد– 19» على الحياة اليومية، جعلت المستهلكين يبدؤون باتباع عادات جديدة في الدفع والتسوق، ولذا تعمل «ماستركارد» عن كثب مع الشركات والمؤسسات المالية وأصحاب المصلحة الآخرين من أجل تطوير مجال المدفوعات الرقمية في دولة الإمارات، مؤكداً أن هناك توجهاً سريعاً للمتسوقين في الإمارات نحو تجارب الدفع الرقمية اللاتلامسية عوضاً عن التعاملات النقدية.

وذكر أن زيادة نشاط التسوق عبر الإنترنت في الإمارات سيزيد من التوجه نحو تقليل الاعتماد على التعاملات النقدية في الدفع، حيث تظهر دراسات الشركة أن 73% من المستهلكين في الإمارات يستخدمون الإنترنت بشكل أكبر لشراء البقالة، وتبلغ نسبة المستهلكين الذين يستخدمون الإنترنت لشراء الملابس (66%)، بينما قال أكثر من 60% إنهم قاموا بشراء الأدوية عبر الإنترنت، موضحاً أن 57% من المستهلكين أفادوا بأن تجربة الدفع الآمنة هي عنصر أساسي في تجربة التسوق الجيدة ولذا لابد من دفع الابتكار لضمان بناء أسس متينة لمستقبل المدفوعات في دولة الإمارات.

الدفع الإلكتروني

تشهد دولة الإمارات زيادة في الاعتماد على بوابات الدفع الإلكتروني من أجل تمكين التجار من قبول مختلف أنواع المدفوعات عبر الإنترنت، الرئيس التنفيذي لشركة « تلر» وهي بوابة الدفع الإلكتروني التي تتخذ من دولة الإمارات مقراً لها، أن أهمية مثل هذا الأمر تكمن في إمكانية دمج منصات التجارة الإلكترونية بالكامل مع بوابة الدفع الإلكتروني بهدف تمكين التجار من قبول مختلف أنواع المدفوعات عبر الإنترنت، مشيراً إلى أن مثل هذا الأمر يمثل اليوم ميزة في غاية الأهمية لتعزيز القدرة التنافسية في السوق، ومواكبة الاتجاهات الحالية الرامية نحو تسريع التحول الكامل إلى المدفوعات الرقمية، وذلك بما يتماشى مع رؤية الإمارات الهادفة إلى بناء مجتمع لا نقدي بحلول العام 2021 .

جهود الإمارات للتحول إلى بيئة ذكية

يأتي تشكيل فريق عمل «دبي اللانقدية» ضمن جهود دولة الإمارات للتحول إلى بيئة ذكية بالكامل، حيث سيكون الفريق معنياً بوضع خطة عمل هدفها تحويل عمليات الدفع في دبي إلى طرق دفع غير نقدية بشكل آمن وسهل، وبما يغطي كافة قطاعات المدينة، فضلاً عن توحيد جهود الجهات الحكومية ذات الصلة بما يضمن تسريع وتيرة تحول دبي الناجح والسلس نحو مجتمع غير نقدي.

كما تعتبر محفظة «نقودي»، التي طورتها شركة «إماراتك» التابعة لمؤسسة دبي للاستثمار وأطلقتها «دائرة المالية» و«دبي الذكية» في العام 2020، أحدث الخيارات المتاحة لسداد الرسوم الحكومية عبر بوابة «سداد دبي» التي تعد منصة سداد الرسوم الرقمية التابعة لحكومة دبي حيث يمكن للمتعاملين تغذية رصيد محفظة «نقودي» الرقمية عبر الإنترنت من الحسابات الجارية في البنوك المحلية والدولية عن طريق رقم الحساب الدولي (آيبان)، ومن البطاقات الائتمانية، فضلًا عن إمكانية تغذيته بالنقد في عدد من شركات الصرافة.

وتتميز المحفظة الرقمية «نقودي» بالمرونة وعدم وجود سقف أدنى أو أعلى للرصيد، كما تتسم بإمكانية الإرجاع الفوري للمعاملات المالية في أو حالات الإلغاء، وأيضاً تتيح «نقودي» إمكانية السداد عبر نقاط الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة في شبابيك الخدمة لدى الجهات الحكومية.

أولاً:
أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

احتلت الإمارات المركز الأول عربياً [1]، والـ 37 عالمياً، على مؤشر التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك لعام 2020، عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية «أونكتاد».

كما احتلت المركز الخامس على قائمة أكثر الاقتصادات الناشئة تطوراً، في حركة التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك، بعد سنغافورة، هونغ كونغ، كوريا الجنوبية وماليزيا، على التوالي.

ويرصد المؤشر بصفة سنوية، حركة التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك، ومستويات انتشارها في مختلف دول العالم، استناداً إلى مجموعة من العوامل والمعايير.

وبلغ الوزن النسبي للإمارات على المؤشر هذا العام، 78.2 من أصل 100 درجة. وأفاد المؤشر بأن نسبة الأفراد الذين يستخدمون شبكة الإنترنت في الإمارات، إلى إجمالي تعداد السكان، وفقاً لأحدث إحصائية، التي صدرت العام الماضي، بلغت 99%، بارتفاع 1%، بالمقارنة مع 2019، والذي بلغت فيه 98%.

كما بلغت نسبة الأفراد البالغة أعمارهم 15 عاماً فأكبر، ولديهم حسابات شخصية على الإنترنت، 88%، وفقاً لإحصائية 2017. وحصلت الإمارات على 64 درجة على المؤشر الفرعي الخاص بالموثوقية البريدية من الاتحاد البريدي العالمي.

وكانت المراكز العشرة الأولى على مؤشر هذا العام، من نصيب سويسرا، هولندا، الدنمارك، سنغافورة، المملكة المتحدة، ألمانيا، فنلندا، إيرلندا، النرويج وهونغ كونغ على التوالي.

1 https://www.albayan.ae/economy/uae/1.4095620-18-02-2021?ot=ot.PrintPageLayout

أولاً:
أهمية وفوائد التجارة الإلكترونية

أهم المبادرات والشراكات في التمكين الإلكتروني:

شراكة بين «صندوق خليفة» و«نون» ضمن مبادرة التمكين الإلكتروني [1]

في إطار برنامج «أبوظبي تلهم» الذي أطلقته حكومة أبوظبي، أعلن صندوق خليفة لتطوير المشاريع، المطور الرائد في دولة الإمارات العربية المتحدة للشركات الصغيرة والمتوسطة، عن شراكة مبتكرة مع نون، الشركة الرقمية الرائدة في الإمارات والخليج، لدعم نمو ونجاح الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال في أبوظبي.

دبي كوميرسيتي تعلن عن شراكتها مع "ماجنتو" و"ريد بوكس" [2]

أعلنت أول منطقة حرة للتجارة الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب آسيا "دبي كوميرسيتي" ديسمبر 2020 عن تدشين باقة خدمات "التجارة الإلكترونية للأعمال" لمتعاملي المنطقة الحرة الجديدة من خلال توقيع اتفاقيات شراكة مع "ماجنتو" Magento التابعة لشركة أدوبي Adobe المزود الرائد لبرامج التجارة الإلكترونية وشركة "ريد بوكس ديجيتال"، شركة الاستشارات الرقمية العالمية والشريك البلاتيني لتنفيذ عمليات شركة "ماجنتو".

جاء ذلك على هامش مشاركة "دبي كوميرسيتي" ضمن فعاليات الدورة الأربعين لأسبوع "جيتكس للتكنولوجيا" والذي تسلط المنطقة الحرة فيه الضوء على الفرص المتنامية أمام شركات التجارة الإلكترونية بمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وجنوب آسيا إلى جانب المزايا التي توفرها المنطقة الحرة الجديدة في دعم نمو القطاع على المستوى الإقليمي من خلال الشراكات الاستراتيجية.

وستسهم باقة الخدمات الجديدة من خلال هذه الشراكات، في توفير الخدمات والحلول المتخصصة بالتجارة الإلكترونية وفق احتياجات متعاملي "دبي كوميرسيتي" إلى جانب التركيز على تعزيز تجربتهم الرقمية والتطور المرتبط بعلاماتهم التجارية.

1 http://wam.ae/ar/details/1395302877355
2 https://www.urdupoint.com/arabic/story/1106200.html

ثانياً:

مميزات وعيوب التجارة الإلكترونية

معروف أن التجارة العادية تقتصر على مقومات أساسية بسيطة (كبائع – محل أو مكان – مشتري – منتج معروض – زمن عرض محدد) دائرة محدودة بسيطة تنطلق منها فكرة التجارة وإذا أردت دخول عالم التجارة الإلكترونية الذي يصعد بسرعة كبيرة حول العالم، يجب أن تعرف إيجابياته وسلبياته [1].

مميزات التجارة الإلكترونية

1. لا تحتاج إلي رأس مال كبير حيث يمكن إنشاء متجر إلكتروني بإيجار رمزي أو مجاني أحياناً، ومن ناحية تكلفة العمالة فهي أيضاً أقل من المتجر التقليدي لأن المتجر الإلكتروني يدير نفسه بالكامل من موظفين وصرافين ومحصلين ومحاسبين فهو يعمل كمؤسسة كاملة علي مدار اليوم وبلا راتب.

2. بيع وشراء المنتجات أو الخدمات أو المعلومات بالإضافة إلى أنه غير مقيد بمكان أو زمان محدد، فيمكن البيع والشراء طوال اليوم وليس لساعات محددة يومياً.

وأيضاً من حيث الامتداد قد يشمل الموقع مدناً بل دولاً بأكملها، فقد يشتري الزبائن منتجاتك إذا كانت مناسبة من حيث السعر والجودة من جميع أنحاء العالم، أليس هذا أفضل من المتجر التقليدي.

3. منصات التجارة الإلكترونية غير مقيدة بإطار أو مساحة محددة، فيمكن عرض آلاف المنتجات أو الخدمات في مكان واحد وبلا مشقة.

4. سهولة إنشاء منصات البيع والشراء ويتمثل ذلك في خطوات محدودة مثل رفع للصور وتحديد لبيانات المنتج، تحديد الأسعار وطرق الشحن المتعددة.

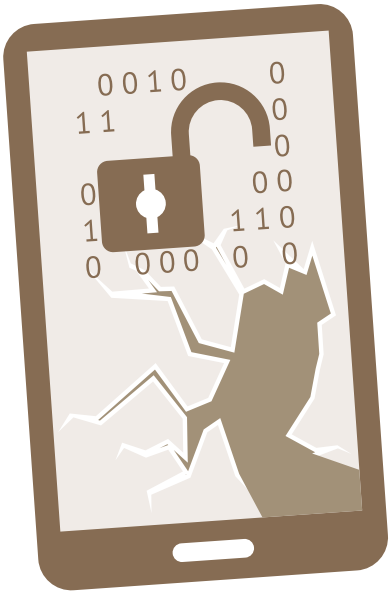
5. تحديد وسيلة الدفع المناسبة، كل ذلك في وقت لا يذكر وأنت جالس في بيتك تدير الأمر بكل حرية وأمان بل وتنافس على الأسواق العالمية.

أيضاً يستطيع المشتري بكبسة زر من هاتفه المحمول أو جهاز الحاسوب الخاص به يمكنه تصفح آلاف المنتجات والبدائل عبر شبكة الإنترنت واختيار ما يناسبه، وتحديد طرق الدفع والشحن التي تناسبه بلا أدنى تعب ولا تكلفة.

6. سهولة المنافسة في هذا المجال "التجارة الإلكترونية "تقل نسبة الفساد الموجودة في التجارة التقليدية والتي قد تتمثل في الاحتكار بصوره لصالح فئة معينة من المجتمع، ومن المعلوم أن ازدياد المنافسة في التجارة بشكل عام دائماً ما يكون في صالح المستهلك.

1 https://e-tejara.com/%D%85%9D%85%9D8%9A%D%8B%2D%8A%7D%8AA-%D%88%9D%8B%9D8%9A%D%88%9D%8A%-8D%8A%7D%84%9D%8AA%D%8AC%D%8A%7D%8B%1D%8A%-9D%8A%7D%84%9D%8A%5D%84%9D%83%9D%8AA%D%8B%1D%88%9D%86%9D8%9A%D%8A9/

ثانياً:
مميزات وعيوب التجارة الإلكترونية



عيوب التجارة الإلكترونية

1. فلسفة وثقافة التجارة غير منتشرة في كل دول العالم بنفس المستوى من منا يعلم ماهي التجارة الإلكترونية وكيف يكون البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت؟

   قد لا يمتلك أغلب الناس وسيلة من وسائل الدفع كالبطاقات البنكية أو حسابات علي البنوك الإلكترونية. أو لا يعلم كيف يختار وسيلة الشحن المناسبة حتى يضمن وصول المنتج وبكلفة ليست بالعالية.

2. فكرة الحسابات البنكية الإلكترونية غير واضحة نظراً لعدم وجود مؤسسة فعلية ممّكنة في العالم تربط البنوك الإلكترونية بالبنوك الواقعية.

   وهو ما يزيد التوتر والقلق بشأن عمليات ضخ الأموال في التجارة الإلكترونية من قبل البائع والمشتري على حد سواء، حيث أن المشتري خصوصاً لا يثق أحياناً في وسيلة دفع المال غير المباشرة والتي لا يضمن منها وصول المنتج له أصلاً.

3. الرقابة والمتابعة الحكومية خصوصاً، وقوانين الإنترنت ليست مفعلة أو موجودة أصلاً بالشكل الذي يزيد من الثقة في المواقع التجارية وبالتالي القليل منها ما يكتسب الثقة وينتشر ببطء.

4. عمليات القرصنة وانتشار المتسللين والمخترقين تشكك في وسائل الأمن والحماية نظراً لصعوبة متابعة الإنترنت وحظر هؤلاء وتحجيم عمليات سرقة الحسابات.

5. لا توجد مؤسسة مسؤولة عن الإنترنت ولا قانون يحكم العلاقات المالية، وفى حالات النصب لا تجد سنداً مؤسسياً في الكثير من الدول.

ثالثاً :

الإطار القانوني والتنظيمي للتجارة الإلكترونية في الإمارات

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات

الإطار التنظيمي للتجارة الإلكترونية في الدولة

يسعى **قسم التجارة الإلكترونية** [1] لتمثيل الحكومة الرقمية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة بشكل فعال على المستويين الإقليمي والدولي في الفعاليات الخاصة بقطاع التجارة الإلكترونية والمبادرات ذات الصلة.

وتعمل إدارة التجارة الإلكترونية على تشجيع البيئة التنظيمية وتطوير مبادرات إلكترونية تمكّن من تأمين المعاملات والتجارة الإلكترونية، بالإضافة لتنفيذ القانون الاتحادي رقم 1 لسنة 2006 بشأن التجارة الإلكترونية والمعاملات المنشور في الجريدة الرسمية لدولة الإمارات العربية المتحدة، العدد رقم 442، السنة السادسة والثلاثون، محرم 1427 هجري/ يناير 2006 . وتقوم إدارة التجارة الإلكترونية بحكومة الإمارات الإلكترونية بقيادة هذا الجهد وذلك انسجاماً مع القرار الوزاري رقم (1) لسنة 2008 في شأن إصدار لائحة مزودي خدمات التصديق الإلكتروني، وقرار مجلس الوزراء 8 / 291 لسنة 2006 المؤرخ في 15 أكتوبر 2006 بشأن تعيين الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات كجهة مسؤولة عن مراقبة خدمات التصديق في دولة الإمارات، بهدف ترخيص وتصديق ومراقبة أنشطة مزودي خدمات التصديق الإلكتروني والإشراف عليها.

وينطبق هذا القانون واللائحة المرفقة به على مزودي خدمات التصديق الإلكتروني في الدولة، وكل من يقوم بتقديم خدمات التصديق الإلكتروني بشكل مباشر أو غير مباشر للجمهور بشكل تجاري، والمتعلقة بالسجلات والمستندات والتوقيعات الإلكترونية ذات العلاقة بالمعاملات والتجارة الإلكترونية.

ويسعى القسم لتطوير قطاع المعاملات والتجارة الإلكترونية عبر تنفيذ مبادرات ومشاريع ترتكز على المحاور الآتية:

المحور الأول	تطوير واستحداث أطر تنظيمية للمعاملات والتجارة الإلكترونية بما يكفل شفافية التبادلات وحماية المستهلك إلكترونياً.
المحور الثاني	العمل على تقوية المصداقية بالمعاملات والتجارة الإلكترونية لتعزيز الثقة في سلامة وصحة المعاملات والمراسلات والسجلات الإلكترونية.
المحور الثالث	العمل على المساهمة في تطوير الاقتصاد الرقمي للإمارات.

[1] https://www.tra.gov.ae/ar/about-tra/information-and-egovernment-sector/ecommerce/details.aspx

ثالثاً :
الإطار القانوني والتنظيمي للتجارة الإلكترونية في الإمارات

دائرة التنمية الاقتصادية – أبوظبي

وتنظيم التجارة الإلكترونية: [1]

أطلقت دائرة التنمية الاقتصادية بأبوظبي، مبادرة رخصة تجارية باسم «تاجر أبوظبي»، التي لا تشترط تقديم عقد إيجار أو عقد تأسيس، ويتم إصدارها إلكترونياً عبر الموقع الإلكتروني للدائرة أو تطبيق ADBC، وذلك خلال 5 إلى 10 دقائق فقط وتمتد صلاحيتها لعامين.

تتيح رخصة " تاجر أبوظبي"، الصادرة من دائرة التنمية الاقتصادية في أبوظبي، لرواد الأعمال فرصة إضافة ممارسة أنشطتهم الاقتصادية عبر الموقع الإلكتروني وقنوات التواصل الاجتماعي، كما تفتح المجال للحصول على ترخيص جديد معتمد قانونياً لممارسة الأنشطة التجارية إلكترونياً، والذي يشمل استخدام علامة المتاجرة الإلكترونية والرقم التسلسلي للترخيص.

أطلقت رخصة " تاجر أبوظبي" عام 2017 حصرياً لمواطني دولة الإمارات بهدف تمكينهم من تأسيس شركاتهم ضمن 100 نشاط اقتصادي، دون الحاجة إلى وجود مقر مادي لمنشآتهم، ويتم إصدارها إلكترونياً عبر نظام الدخول الذكي في موقع الدائرة الإلكتروني.

في عام 2018 وسعت دائرة التنمية الاقتصادية لأبوظبي نطاق المستفيدين من رخصة تاجر أبوظبي عبر باقتها الذهبية التي تشمل إلى جانب مواطني دولة الإمارات، كل من مواطني دول مجلس التعاون الخليجي، والمستثمرين الأجانب من مقيمي الدولة، كما قامت بتوسيع الأنشطة الاقتصادية التي تغطيها الرخصة لتصل إلى أكثر من 1057 نشاطاً اقتصادياً، أعفيت من شرط توفير مقر للمنشأة.

كما وسعت دائرة التنمية الاقتصادية الأشكال القانونية المسموح بها ضمن الرخصة إلى ثلاثة أنواع هي:

- مؤسسة فردية.
- شركة الشخص الواحد ذ.م.م. لمواطني الدولة ومواطني دول مجلس التعاون الخليجي.
- شركة ذات مسؤولية محدودة ذ.م.م. للمقيمين كشركاء مع مواطني الدولة.

[1] https://u.ae/ar-ae/information-and-services/business/ecommerce/tajer-abu-dhabi

رابعاً :

آثار جائحة كوفيد-19 على التسوق الإلكتروني

أشار "مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية" (الأونكتاد) [1]، إلى أن جائحة كوفيد-19 غيّرت إلى الأبد طريقة التسوق عبر الإنترنت، كما أعلن المؤتمر نتائج الدراسة والمسح الذي شمل 3,700 مستهلك في تسع دول، حيث بحثت الدراسة في تأثير جائحة كوفيد-19 على طريقة استخدام الناس للإنترنت للتجارة الإلكترونية، وغيرها من الأدوات الرقمية، و كانت أهم النتائج في النقاط التالية:

- أفاد أكثر من نصف المشاركين بأنهم يتسوقون عبر الإنترنت بشكل متواصل.
- أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع التحول نحو عالم رقمي أكثر. التغييرات التي نجريها الآن ستكون لها آثار دائمة مع بدء الاقتصاد العالمي بالتعافي.
- الأخبار على الإنترنت والترفيه بالإضافة إلى تكثيف التسوق عبر الإنترنت، وجد الباحثون أن المستجيبين يعتمدون أيضاً على الإنترنت أكثر للحصول على الأخبار والمعلومات المتعلقة بالصحة والترفيه الرقمي.
- أكبر تحوّل في الاقتصادات الناشئة وفقاً للمسح، فإن أكبر تحوّل في التسوق عبر الإنترنت بين المستهلكين حدث في الاقتصادات الناشئة. فقد زادت المشتريات عبر معظم فئات المنتجات من ست إلى 10 نقاط مئوية، مع تحقيق أكبر مكاسب في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإلكترونيات والبستنة والأثاث ومستحضرات التجميل والعناية الشخصية وغيرها.
- كشف الاستطلاع أن متوسط الإنفاق الشهري على الإنترنت للفرد انخفض بشكل ملحوظ. وقام المستهلكون في كل من الاقتصادات الناشئة والمتقدمة بتأجيل الإنفاق على السلع الأكبر، بينما انخفض الإنفاق على السياحة والسفر بنسبة كبيرة بلغت 75%.
- التنوع في الاستهلاك بين البلدان، من ناحية أخرى، تختلف الزيادات في التسوق عبر الإنترنت بين البلدان. فقد شهدت الصين وتركيا أقوى صعود، بينما كانت سويسرا وألمانيا في المرتبة الأضعف، حيث كان عدد كبير من الناس أصلاً في هذه الدول يشترون السلع عبر الإنترنت.
- زاد عدد النساء والأشخاص الحاصلون على تعليم عالٍ من الشراء على الإنترنت أكثر من المتسوقين الآخرين. وازدادت نسبة الشراء في الشرائح التي تضم أفراداً تتراوح أعمارهم بين 25 و44 عاماً مقارنة بالأصغر سناً.
- كانت الزيادة أعلى بين الفئات السكانية الأضعف والنساء في التحول إلى التسوق عبر الإنترنت.

1 https://news.un.org/ar/story/1063552/10/2020

رابعاً :
آثار جائحة كوفيد-19 على التسوق الإلكتروني

نتائج أخرى لمؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية

- الاستعداد للاضطرابات، إن تسريع التسوق عبر الإنترنت على مستوى العالم يؤكد الحاجة إلى ضمان وصول جميع الأشخاص إلى "الفرص التي تتيحها الرقمنة" في عالم ما بعد الجائحة.
- إن النمو غير المسبوق في التجارة الإلكترونية سيحدث اضطرابات في أطر البيع بالتجزئة الوطنية والدولية.
- يجب على صانعي السياسات اعتماد التجارة الإلكترونية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وجذب المواهب ومستثمري التجارة الإلكترونية الدوليين.
- التغييرات التي نجريها الآن ستكون لها آثار دائمة مع بدء الاقتصاد العالمي بالتعافي.

متابعات أصحاب شركات التقنية والتوزيع لمتغيرات الأسواق

لم تعد التجارة الإلكترونية تتعلق بالبيع عبر الإنترنت فحسب، بل بتوفير تجربة التسوق الملائمة[1] وبقيمة مناسبة، كما أن الجائحة الصحية حوّلت التسوق الإلكتروني إلى ضرورة يومية. وأن جوهر تجربة التسوق الإلكتروني الجيدة يتعلق بتوفير خدمة توصيل متكاملة، وهو أمر نجح مزودو هذه الخدمة في تنفيذه بشكل كبير، فالمنافسة تقوم على من يستطيع تسليم المنتج للمتسوق بأسرع وقت ممكن مع توفير أفضل تجربة وبأفضل قيمة.

لم يعد التسوق الإلكتروني خلال الجائحة بسيطاً كإنشاء عروض مباشرة للمستهلكين أو توسيع الحضور الرقمي، إذ ينبغي على الشركات إدراك الحاجة لجذب اهتمام المتسوق، خلال ثوان، وبناء تجربة تسوق إلكتروني سلسة ومتفوقة وآمنة، حيث يتوقع المتسوقون من العلامات التجارية أن تعرف ما يحتاجون إليه، وتلعب دوراً في حياتهم لتتخطى بذلك دورها التقليدي.

ويعني ذلك إنشاء حلول متكاملة، وهو أمر تستثمر به «بيبسيكو» بقوة من خلال تسريع رحلة التحول الرقمي، ومن الأمثلة على ذلك، منصة «بانتري شوب دوت كوك»، التي تم إطلاقها على مستوى العالم في مايو 2020، لتصل بشكل مباشر إلى المستهلك، وتقدم باقات متخصصة مثل «رايز أند شاين»، و«سناكينغ»، و«ورك آوت آند ريكوفري» المصممة لتلبية احتياجات المستهلكين في هذا الوضع الجديد، والتي تشمل العمل والتمرين والتّعلم من المنزل. ومن اللافت أنه جرى تطوير هذا الحلّ بالكامل، ضمن جهود فريق «شركة بيبسيكو» للتجارة الإلكترونية، وفي أقل من 30 يوماً.

إن نجاح هذه الحلول عالمياً يعتمد على السوق والمنظومة البيئية، والنقطة المهمة هنا هي معرفة الوقت الملائم لإطلاقها، وهذا يعني بناء القدرات الجديدة واختبارها وتحسينها، والاستثمار في المواهب المناسبة، ودمج ذلك مع بيانات المستهلك، لتقديم عرض فريد وملائم للمتسوق.

1 https://www.albayan.ae/economy/uae/1.4056615-04-01-2021
الرئيس والمدير العام لشركة «بيبسيكو» في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان

رابعاً :

آثار جائحة كوفيد-19 على التسوق الإلكتروني

وضع جديد

إن بداية تفشي وباء «كوفيد ١٩» شهدت بروز العديد من المخططات والمنحنيات والرسوم البيانية وتغيير التوقعات والاتجاهات والإحصاءات أكثر مما كنا نظن أننا سنراه عند حلول ٢٠٢٠، ولم تكن صناعة الأغذية والمشروبات بمنأى عن تلك التغييرات، فقد كان لها نصيب من التغييرات والتعديلات في التوقعات مع إغلاق البلدان وفرض قيود على الحركة، وتقييد الوصول إلى المتاجر التقليدية، لنجد أنفسنا مضطرين للاعتياد على هذا الوضع الجديد كأنه أمر طبيعي.

لقد تغيرت حياة الناس اليومية بشكل كبير وغير مسبوق، وبينما تحاول الشركات التعامل مع هذا الوضع الجديد وغير الاعتيادي، يستمر المستهلكون في الشرق الأوسط في التطور بسرعة غير مسبوقة أيضاً، إذ يعيد المستهلكون، اليوم، النظر في كل شيء بداية من مواردهم المالية، وصولاً إلى حرياتهم ولياقتهم البدينة وتفضيلات التسوق وتجارب الشراء، بينما ترسم منصات التواصل الاجتماعي وحلول الترفيه المنزلي، وحتى الوصفات غير التقليدية، ملامح الحجر الصحي الذي يعيشه الناس.

توجهات رئيسية

مع رفع القيود تدريجياً، وتفسير سلوك المستهلك المتغير، وتطبيق الدروس الجديدة، ظهر توجهان رئيسيان، يتمثل أولهما في التركيز الكبير على الصحة والتعقيم، ويشمل ذلك عمليات التعبئة والتغليف غير القابلة للتلاعب وخطوط التوريد الموثوقة، والدفع عبر الإنترنت والاستهلاك المدروس. وكشفت دراسة استقصائية أجرتها شركة «Ipsos» حول تأثير الجائحة على العادات الغذائية للمستهلكين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أن ٥٤٪ منهم يركزون على تناول طعام صحي أكثر.

وتعكس أرباح «بيبسيكو» للربع الثالث هذا الاتجاه، فمع توجه المزيد من المستهلكين لتناول وجبات الإفطار في المنزل، سجّلت أعمال علامة «كويكر» ارتفاعاً طفيفاً، وأصبح المستهلكون أكثر وعياً بنوعية الطعام الذي يتناولونه أكثر من أي وقت مضى، حيث يتجهون إلى اختيار وجبات صحية أكثر توازناً. وعلى مستوى العالم، سجلت أعمال الوجبات الخفيفة والأطعمة مرونة لافتة مع نمو الإيرادات من الأطعمة العضوية بنسبة 4.2% في الربع الثالث من هذا العام.

سلوك مفضل

إن الاتجاه الثاني نبع من حاجة ملحة، فقد فرضت الجائحة الاعتماد بشكل أكبر على التجارة الإلكترونية لتلبية احتياجاتنا اليومية، لتتحول إلى سلوك مفضل للتسوق، وبحسب دراسة أجرتها [1] «Statista»، فإن 68% من سكان الإمارات و73% من سكان السعودية يتسوقون حالياً عبر الإنترنت، بزيادة بنسبة 3% و4% على التوالي مقارنة بالعام الماضي.

وليس هذا الأمر مستغرباً، إذ يقضي الناس، اليوم، مزيداً من الوقت في منازلهم، وعلى شبكة الإنترنت، ولذلك فهم يرغبون بمزيد من الراحة وسهولة الوصول، وبالطبع المزيد من الأمان.

إن المستهلكين في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ولا سيما في دول مجلس التعاون الخليجي، يعتبرون من بين الأكثر اتصالاً وذكاء رقمياً في العالم. وتتمتع الإمارات والسعودية بأعلى مستويات انتشار الإنترنت والهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي على مستوى العالم، بينما تعتبر مصر إحدى أكثر الدول استهلاكاً للإنترنت من حيث الوقت.

ويعد التسوق عبر الإنترنت امتداداً طبيعياً لذلك، إلا أن الجائحة حوّلت هذا السلوك المتنامي من عادة «مفضلة» إلى ضرورة يومية، وقد قمنا فعلياً بإحداث قفزة نوعية في منحنى التعلّم كانت تستغرق في العادة 2-3 سنوات.

1 https://www.albayan.ae/economy/uae/1.4056615-04-01-2021

رابعاً :
آثار جائحة كوفيد-19 على التسوق الإلكتروني

حل أمثل

وبالنسبة للعديد من العلامات التجارية، لم تحقق القرارات والإجراءات السريعة النتائج المرجوة، بل كان تأثيرها محدوداً، مكّنت شراكات «بيبسيكو» مع مزودي خدمات التوصيل المستهلكين من الحصول على المنتجات التي يحبونها بكل سهولة، وبأقل قدر ممكن من الانقطاع.

وقامت منصات مثل «انستاشوب» بتغيير نموذج أعمالها للتكيف مع هذا الوضع الاعتيادي الجديد، من خلال توسيع مجال عملها من توصيل البقالة إلى توصيل المستحضرات الدوائية ومستحضرات التجميل والطعام ومستلزمات الحيوانات الأليفة.

قامت منصة «طلبات» بإطلاق خدمة «طلبات مارت» لتوصيل البقالة على مدار الساعة، وطيلة أيام الأسبوع، والمتوفرة عبر تطبيق «طلبات» نفسه، الذي يقدم خدمة التوصيل خلال 30 دقيقة حداً أقصى. ويعتبر هذا الحلّ الأمثل للعلامات التجارية، التي لا تمتلك منصات للتجارة الإلكترونية وتريد خوض هذه التجربة دون الحاجة للاستثمار بشكل كبير في حلول تكنولوجيا المعلومات.

خامساً :

معالم مستقبل التجارة الإلكترونية بالإمارات

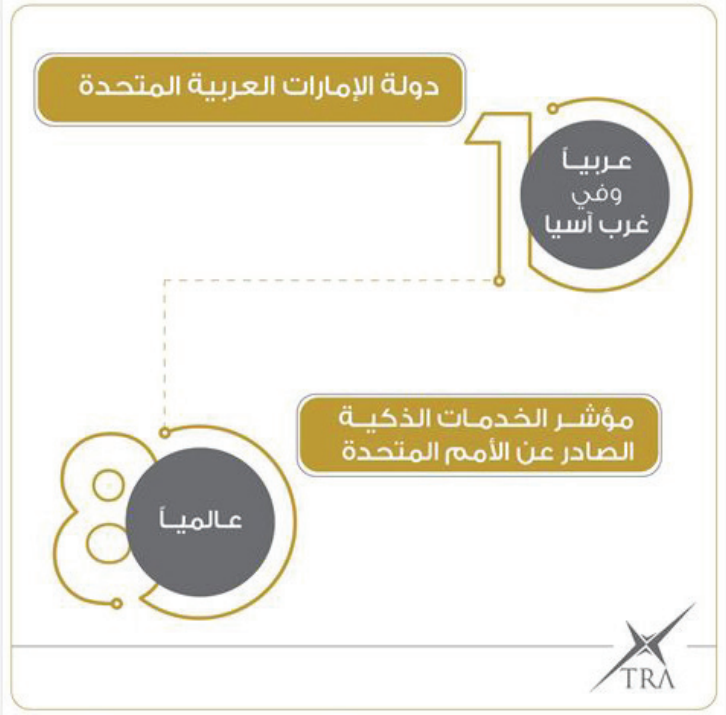
حلّت دولة الإمارات العربية المتحدة في المركز الأول خليجياً وعربياً وفي غرب آسيا [1]، والثامن عالمياً في مؤشر الخدمات الذكية الصادر عن الأمم المتحدة ضمن المؤشر الكلي لتنمية الحكومات الإلكترونية، كما حلّت في المركز الرابع آسيوياً في هذا المؤشر، وتقدمت مركزاً واحداً في مؤشر المشاركة الرقمية حيث انتقلت إلى المركز 16 بعدما كانت في المركز 17 في الدورة السابقة للمؤشر 2018. وجاء في الاستبيان ذاته تحقيق الإمارات للمركز السابع في مؤشر البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

وسلط الاستبيان الضوء على تجارب إماراتية متميزة في التفاعل مع المتعاملين، وأفرد مساحة لتطبيق رماس الذي أطلقته هيئة كهرباء ومياه دبي، وهو عبارة عن موظف افتراضي يجسد استراتيجية الهيئة في توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في جميع عملياتها وخدماتها. ويتضمن التطبيق خاصية المحادثة الصوتية المباشرة باللغتين العربية والإنجليزية حيث يمكن توجيه السؤال الشفهي إلى "رماس" للحصول على الإجابة بشكل فوري.

تجربة إماراتية في المشاركة

وعلى الرغم من المنافسة الحادة بين الدول في مؤشر المشاركة الرقمية، فقد حققت الإمارات اختراقاً بتقدمها نقطة ووصولها إلى المركز 16، الأمر الذي يعكس حرص برامج التحول الرقمي في الدولة على تنفيذ توجيهات القيادة الرشيدة بإشراك مختلف شرائح المجتمع في تصميم الخدمات والسياسات التي تصب في سعادة المجتمع.

ويعد مؤشر المشاركة الإلكترونية أحد المعايير التكميلية لاستبيان الأمم المتحدة، ويتم قياسه من خلال ثلاثة مستويات تبدأ بمستوى توفير المعلومات، ثم مستوى المشورات الجماهيرية، وبعد ذلك مستوى اتخاذ القرارات بناء على نتائج المشورات والمشاركات الجماهيرية.



[1] https://www.tra.gov.ae/ar/media-hub/press-releases/10/7/2020/the-uae-is-ranked-first-in-the-arab-world-and8-th-globally-in-the-online-service-index-osi-of-the-un-e-government-survey.aspx

خامساً :
معالم مستقبل التجارة الإلكترونية بالإمارات

فريق واحد

ويأتي هذا الإنجاز الذي حققته الدولة نتيجة العمل الكبير الذي بذله الفريق الوطني لمؤشر الخدمات الذكية، والذي يضم ممثلين عن ١١ جهة حكومية اتحادية ومحلية، وتتمثل أولوياته في توفير بيئة مستدامة وبنية تحتية متكاملة والعمل على تحقيق الأهداف الموضوعة على المستوى العالمي. ويعمل الفريق وفق أهم الاتجاهات العالمية في استطلاع الحكومة الإلكترونية وهي سد الفجوة الرقمية، والبيانات المفتوحة، وتعزيز الاستخدام، والخدمات متعددة القنوات، والحكومة المترابطة، والمشاركة الإلكترونية.

هويتنا الرقمية

أكدت الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات على أن الخدمات الذكية المبتكرة التي أطلقتها الدولة لعبت دوراً كبيراً في تحقيق هذه النتائج المتقدمة، ومن هذه الخدمات الهوية الرقمية التي أطلقتها الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات بالشراكة مع أبوظبي الرقمية ودبي الذكية، حيث أثبتت الشهور الماضية أهمية هذه الخدمة كونها تجسد مفهوم الحكومة الموحدة، والخدمات المتكاملة في سياق التحول الرقمي ، حيث ارتفع عدد المستخدمين ليصل إلى 477 ألفاً خلال الستة أشهر الأولى من العام 2020، وزاد استخدام التوقيع الرقمي بنسبة 211%، أي أكثر من الضعف في أقل من شهر واحد (15 مارس إلى 14 أبريل).

خامساً :
معالم مستقبل التجارة الإلكترونية بالإمارات

15 دقيقة – باشر أعمالك

كما جسدت خدمة باشر أعمالك التقدم الكبير الذي حققته دولة الإمارات في مجال التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي، حيث تتيح هذه الخدمة الإلكترونية المتكاملة للمستثمرين تأسيس الشركات في دولة الإمارات إلكترونياً (عن بُعد) عبر **منصة إلكترونية متكاملة** مدمجة مع الدوائر والجهات الحكومية الاتحادية والمحلية المعنية بترخيص الأنشطة الاقتصادية في الدولة وذلك خلال دقائق فقط باستخدام إجراء سريع وسهل وآمن، ومن دون حاجة للمستثمرين لزيارة أي جهة حكومية، ومن دون أي رسوم إضافية لاستخدام هذه الخدمة.

مبروك ما ياك

هذا وتعتبر خدمة مبروك ما ياك من الخدمات الذكية المبتكرة[1] التي سهلت عملية استصدار الوثائق للمواليد الجدد حيث تتيح هذه الخدمة للمواليد المواطنين الجدد خمس خدمات في خدمة واحدة عبر الإنترنت، حيث يمكن لمن رُزق بمولود جديد أن يصدر لمولوده شهادة الميلاد، وبطاقة الهوية، وجواز السفر، وإضافته في خلاصة القيد والسجل السكاني، من خلال تقديم طلب واحد عبر الإنترنت.

الشبكة الإلكترونية الاتحادية

كما تندرج الشبكة الإلكترونية الاتحادية (Fed Net) ضمن جهود حكومة دولة الإمارات العربية المتحدة التي ساهمت في ارتقاء الدولة على مؤشر الأمم المتحدة للخدمات الذكية، حيث تهدف هذه الشبكة لإقامة حكومة ذكية توفر خدمات سهلة وسريعة للناس على مدار الساعة ومن أي مكان. وينسجم هذا الأمر مع رؤية الإمارات 2021 لجعل دولة الإمارات واحدة من أفضل الدول في العالم بما يتضمن تحقيق السعادة للمواطنين والمقيمين. وانبثق مشروع الشبكة الإلكترونية الاتحادية من الخطة الوطنية للحكومة الذكية في دولة الإمارات، وتحديداً هدف إنشاء بنية تحتية ذكية.

نموٌ متواصل في قطاع التجارة الإلكترونية بدولة الإمارات

بدعمٍ من ازدهار المدفوعات الرقمية خلال جائحة كوفيد-19

توقعت دراسة مشتركة أجرتها اقتصادية دبي وشركة Visa العالمية الرائدة في مجال تكنولوجيا المدفوعات الرقمية (8 نوفمبر 2020) تحت عنوان "مشهد التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة 2020"، أن قطاع التجارة الإلكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة مقبلٌ على مستويات متميزة من النمو المتواصل خلال الفترة المقبلة، تزامناً مع الإقبال المتزايد بين المستهلكين على خيارات الدفع الإلكترونية، وإدراك التجار لضرورة تعزيز حضورهم الإلكتروني خلال جائحة فيروس كورونا.

1 https://dubaided.gov.ae/News/ar/key_news/4598

خامساً :
معالم مستقبل التجارة الإلكترونية بالإمارات

ويتناول التقرير نشاط السوق خلال الإثني عشر شهراً الماضية (قبل يونيو 2020)، وخاصة التداعيات التي سببتها جائحة "كوفيد-19"، مسلطاً الضوء على أبرز التوجهات والرؤى المستقاة من بيانات معاملات Visa وكيفية ومواقع إنفاق المستهلكين، إضافة إلى التحديات والفرص الجديدة التي نجمت عن الأزمة.

ففي أعقاب تجربة الكثير من المستهلكين والتجار لمستويات الراحة المتميزة التي توفرها التجارة الإلكترونية للمرة الأولى خلال فترة الإغلاق، تشير التوقعات إلى تحول متواصل نحو خيارات التجارة الإلكترونية على المدى الطويل في ضوء الثقة المتنامية التي تحظى بها المدفوعات الرقمية بين المستهلكين في أنحاء الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

تأثير جائحة كوفيد-19: تسريع وتيرة التجارة الإلكترونية والمدفوعات الرقمية وفقاً لنتائج استطلاع "ابق آمناً" الذي أجرته Visa بالشراكة مع اقتصادية دبي وشرطة دبي في يونيو 2020، قال 49٪ من المستهلكين المشاركين في دولة الإمارات إنهم أصبحوا أكثر إقبالاً على التسوق عبر الإنترنت نتيجة الجائحة، حيث أصبح 3 من كل 5 (61٪) يفضلون الدفع لقاء مشتريات التجارة الإلكترونية باستخدام البطاقات أو المحافظ الرقمية بدلاً من الدفع النقدي عند الاستلام. وكانت الثقة المتزايدة في مستويات الأمان والسرعة والراحة التي توفرها المدفوعات اللا تلامسية من أبرز العوامل وراء تفضيلهم المتزايد للمدفوعات عبر الإنترنت.

"إن النمو المتواصل في التحول نحو المدفوعات الرقمية في دولة الإمارات[1] لا يعدّ فقط مجرد مقياس ودليل قوي على كفاءة البنية التحتية وجاهزية الإطار التنظيمي في الدولة، ولكنه أيضاً مؤشر على الثقة المتزايدة بين المستهلكين والمتعاملين والشركات على حد سواء. لقد أولت اقتصادية دبي اهتماماً كبيراً بالمدفوعات الرقمية انطلاقاً من كونها عامل تمكين رئيسي لتسهيل ممارسة الأعمال والتحول الذكي، الذي من شأنه أن يضع دبي في مرتبة متقدمة كمركز عالمي وتنافسي للأعمال مقارنة بغيرها من المدن حول العالم. كما نضع اليوم نصب أعيننا تقديم حلول رقمية مبتكرة لمختلف فئات المجتمع بما يشمل الشركات ورجال الأعمال والمتعاملين".

وتزامناً مع توجه المزيد من التجار لتأسيس حضورهم على الإنترنت وتوفر مجموعة أوسع من المنتجات في فضاء التجارة الإلكترونية، شهدت معدلات الطلب بين المستهلكين والمبيعات عبر الإنترنت نمواً بعدة أضعاف.

وفي حين طالت تداعيات الجائحة معظم الشركات تقريباً على اختلاف أحجامها، إلا أن الشركات الصغيرة عانت أكثر من غيرها. ومن هنا تأتي أهمية مبادرة المجتمعات إلى مساعدة هذه الشركات على تعزيز حضورها عبر الإنترنت ليتسنى لها مواجهة ظروف السوق الصعبة. ومن خلال إطلاق حلول المدفوعات المبتكرة، تضع Visa مساعدة الشركات على الازدهار في فضاء الإنترنت على رأس قائمة أولوياتها.

"تتمتع سوق دولة الإمارات العربية المتحدة بجاهزية عالمية المستوى تتيح لقطاع التجارة الإلكترونية ومنظومة المدفوعات الرقمية ازدهاراً لا يضاهى، وذلك نظراً لتوافر العديد من العوامل بدءاً من السياسات المشجعة للتقنيات الرقمية إلى إجراءات الدعم وشبكة الإنترنت عالية السرعة وانتشار استخدام الهواتف الذكية ووسائل التواصل الاجتماعي والبنية التحتية عالمية المستوى".

1 https://dubaided.gov.ae/News/ar/key_news/4598

سادساً :

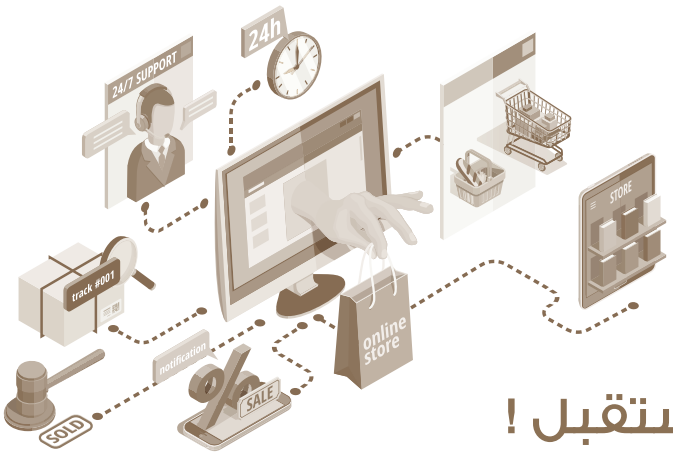
وسائل تعظيم فائدة القطاع الخاص من مميزات التجارة الإلكترونية

أهم التوصيات التي يمكن أن تساعد المستثمر في التجارة الإلكترونية هي:

- تأسيس منظومة تجارة رقمية متكاملة لخدمة عملائها في دول الخليج والشرق الأوسط تشمل على تقديم خدمات متنوعة ومنتجات ذات جودة عالية وتدفع نحو مجتمع غير نقدي.
- إنشاء المنصة الرائدة في التسوّق الشبكي سيساهم في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الإمارات والمنطقة وخلق فرص عمل جديدة وتعزيز خطط التنوع الاقتصادي في الدولة
- التوسع في شبكة للشركاء تتمثل في فتح منصة للتجار والشركات الصغيرة والمتوسطة مما يتيح لهم تداول وبيع وتسويق منتجاتهم بشكل حصري في المنطقة والعالم عبر المنصة الإلكترونية، وفيما يعرف بخطة المنصة المفتوحة Platform Open Plan (POP)
- الاستفادة من التعاون التجاري القوي بين الإمارات والصين والدول الشركاء صاحبة الأسواق الأكبر في التجارة الإلكترونية، من خلال نقل الخبرات وأنماط التجارة الإلكترونية الجديدة والمتغيرة من الصين إلى الدولة.
- ضرورة الاستفادة من انتشار ثقافة وسلوكيات التسوق الرقمي.
- الاستفادة من الفرص المتزايدة للتجارة الإلكترونية واتجاهها المتصاعد في العالم، والمنطقة، ولابد لكل الجهات من تطوير استراتيجياتها لهذه السوق المتنامية.
- حث الشركات لتأسيس مواقع خاصة بها على الشبكة التجارية أو الاشتراك في منصات التسويق الإلكترونية، كنافذة إضافية للأسواق.
- التجارة الإلكترونية تقدم فرصة مميزة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتجاوز التحديات المرتبطة بتكاليف التأسيس والتشغيل المرتفعة، والحصول على ميزة نسبية في التكلفة والتركيز على توجيه الموارد المحدودة نحو النشاط الرئيسي.
- التنسيق مع المنصات الوطنية لتطوير قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة وتطوير التعاون المشترك، للاستفادة من اقتصاديات الحجم الكبير، وتعظيم العائد من الموارد والأصول المحلية.
- استحداث حوافز للالتزام بتسجيل كل الأنشطة الاقتصادية في أبوظبي، مهما كان حجمها، لتستفيد من خدمات الغرفة والجهات الحكومية الأخرى، حماية للحقوق، وضماناً لعدم مخالفة القوانين المنظمة للنشاط الاقتصادي في أبوظبي.

سادساً :
وسائل تعظيم فائدة القطاع الخاص من مميزات التجارة الإلكترونية

- الاستفادة من اتساع التجارة الإلكترونية لإحداث تغيرات هيكلية في نشاط المنشآت تشمل الآتي :
  - تغير نمط استراتيجية المنشأة.
  - تغير في تكاليف إنتاج السلعة أو الخدمة.
- دعم المنشآت الوطنية لمواكبة التغييرات لأن التعديلات التي نجريها الآن ستكون لها آثار دائمة مع بدء الاقتصاد العالمي بالتعافي.
- يجب اعتماد التجارة الإلكترونية بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وجذب المواهب ومستثمري التجارة الإلكترونية الدوليين.
- تكوين مجموعة عمل أو جمعية التجارة الإلكترونية بشكل عاجل على المستوى المحلي والاتحادي والخليجي، تحت مظلة غرف التجارة لبحث التغيرات المطلوبة وتبادل الخبرات والمنافع وتنسيق الجهود.
- دعم رواد التجارة الإلكترونية وتجار التجزئة من خلال توفير بيئة عمل مناسبة تتضمن مجموعة من حلول الأعمال المصممة للشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة ومختبرات الابتكار وحاضنات الأعمال، وتوفير آلية عمل متطورة للأنشطة والخدمات اللوجستية.
- التنسيق لتوفير منصة رقمية إماراتية للتجارة الإلكترونية بهدف جمع وتسويق وبيع منتجات أصحاب التجارة المنزلية والمشاريع الفردية الشخصية ضمن منصة رقمية موحدة والعمل على ترويج منتجاتهم في السوقين المحلي والعالمي.



لن يسأل أحد كيف ستكون
التجارة الإلكترونية في المستقبل !
لأنها ستكون من أساسيات ممارسة أي نشاط
مثل خدمات الكهرباء والهاتف