



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة مشاريع

عنوان البحث

تطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود
في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

عائض محمد القرني

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة الدراسة:

أدى التطور السريع والانتشار المتزايد لاستخدام تقنيات التجارة الإلكترونية إلى قيام العديد من الدول باتخاذ المبادرات التي تهدف إلى سرعة تنظيم التعامل وفق هذا النمط الجديد من أنماط التجارة، الذي يتميز بسرعة النمو والشمولية وحدة المنافسة وعدم الاعتراف بالحدود الجغرافية في التعامل التجاري، ومن أبرز المؤشرات على تزايد أهمية التجارة الإلكترونية ما شهدته السنوات الماضية من زيادة مضطردة في حجم ومعدلات نمو التجارة الإلكترونية. وقد مكنت شبكة الإنترنت الأفراد والقطاعات التجارية الصغيرة والمتوسطة وكذلك الكبيرة، على حد سواء، من الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية وممارستها بأشكال مختلفة.

حيث ان منصات التجارة الإلكترونية لديهم ميزة سعرية على نفس المنتجات عالية الجودة بسبب الاختلافات في تكلفة ممارسة الأعمال التجارية، إذ تبلغ نسبة زيادة تكلفة الخدمات المماثلة في الشركات المحلية 26% مقارنة بالشركات العابرة للحدود.

وتخضع شركات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود فقط للرسوم الجمركية على الشحنات التي تزيد قيمتها عن 1000 ريال سعودي، ولا تخضع لشهادة وأذونات الامتثال للجودة، والتي يتعين على الشركات المحلية الامتثال لها، وهذا أدى إلى رؤية المستهلك الفجوة في الأسعار، وهو السبب الرئيسي لتفضيلهم الشراء عبر المنصات الإلكترونية.

حيث بلغ سوق التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية 19.3 مليار ريال سعودي في عام 2021، أي ما يقارب 6% من إجمالي سوق التجزئة البالغ 347.2 مليار ريال سعودي، ومن المتوقع أن يصل نموه إلى 34.7 مليار ريال سعودي بحلول عام 2026.

مشكلة الدراسة:

يوجد هناك بعد التحديات والعوائق التي تحد من التسوق عبر المنصات الإلكترونية عبر أهم العناصر التالية:

- مدة تسليم المنتجات والتي تمثل عائق لبعض المنصات التي ليس لديها مستودعات إقليمية وتستورد مباشرة من بلد المنشأ مما يؤثر على تأخير عملية تسليم المنتجات في وقت قياسي.
- عمليات الاحتيال المحتملة لبعض المنصات الإلكترونية.
- مشاكل في جودة المنتجات عند استلامها وتكون مغايرة لما تم الإعلان عنه في المنصات الإلكترونية.
- ارتفاع تكليف الشحن حيث تتأثر بالمتغيرات الجيوسياسية لبيع الدول التي يتم استيراد المنتجات منها.
- صعوبات في عمليات استرجاع البضائع والمنتجات لدى بعض المنصات حيث لا يوجد لديهم مستودع إقليمي لهم مما يضطرهم لإعادة تصديرها لبلد المنشأ مما يعني تكلفة مضاعفة للمنصات الإلكترونية وهذا ما يقود بعض المنصات لعدم الاستجابة لطلبات الاسترجاع والامتنال لضوابط التجارة الإلكترونية.
- صعوبات تتبع الشحنات حيث يعتبر التوصيل المنزلي من أهم الدوافع الرئيسية للنمو المتسارع واعتماد استخدام التجارة الإلكترونية، وذلك لتوفير الوقت والعروض والأسعار المناسبة على الإنترنت ومجموعة المنتجات المتنوعة التي يمكن أن تحفز عمليات الشراء عبر المنصات الإلكترونية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية دراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية حيث أن قطاع التجارة الإلكترونية يشهد نمواً ضخماً وإقبالاً كبيراً من قبل الأفراد والمستثمرين،

حيث حققت المملكة خلال الربع الأول من العام 2023م نمواً في مجال التجارة الإلكترونية بنسبة سنوية تتجاوز 32 %، وبلغ إجمالي السجلات المصدرة 4093 سجلاً تجارياً مصدراً، مقارنةً بالربع الأول من العام الماضي 2022م، الذي بلغ إجمالي السجلات المصدرة 3499 سجلاً تجارياً.

وحيث أفادت نشرة قطاع الأعمال الصادرة عن وزارة التجارة خلال الربع الأول من العام الجاري 2023م " أن منطقة الرياض الأكثر إصداراً في السجلات الإلكترونية بواقع 13195 سجلاً تجارياً، تلتها مكة المكرمة بـ 8605 سجلاً تجارياً، والمنطقة الشرقية بـ 5294 سجلاً تجارياً، والمدينة المنورة بـ 1649 سجلاً تجارياً، والقصيم بـ 1107 سجلات إلكترونية مصدرة".

وأضاف الأستاذ / صلاح العتيبي مدير المعرض السعودي للتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية "على هامش المعرض الذي يُقام حالياً على أرض مركز المؤتمرات والمعارض في مدينة الرياض: "لدينا حوالي 36 ألف متجر إلكتروني معتمد على منصة "معروف" تخدم أكبر شرائح المجتمع، حيث تشمل طبيعة عمل هذه المتاجر عدة قطاعات ومجالات مختلفة".

وأكد أن أكثر القطاعات نجاحاً في التجارة الإلكترونية في السعودية هي منصات البيع، والتسويق الإلكتروني، والدعم اللوجستي، والمدفوعات الإلكترونية، مبيناً أن المملكة من أسرع دول العالم نمواً اقتصادياً، الأمر الذي سيساعد في نمو هذا القطاع الهام والحيوي، حيث من المتوقع ازدهار البيع في ظل التسهيلات المقدمة من لدن حكومة المملكة لتجار التجارة الإلكترونية.

وأوضح أن "نمو التجارة الإلكترونية بشكل كبير أمر ليس مستغرباً، حيث بلغت نسبة الذين يفضلون التسوق عبر الإنترنت من إجمالي سكان المملكة ما يقارب 77 %، ما يجعل الاستثمار في هذا القطاع الحيوي في غاية الأهمية، كاشفاً أن 66 % من المتسوقين في السعودية تتراوح أعمارهم ما بين 25 إلى 44 عاماً"، وأضاف أن سوق التجارة الإلكترونية لا يحظى باهتمام كبير في السعودية فحسب، بل على مستوى العالم، فالدراسات تشير إلى وجود 1.8 مليار نسمة يستخدمون التجارة الإلكترونية على مستوى العالم بحجم تجارة واستثمار يصل إلى 30 تريليون دولار".

أهداف الدراسة:

تكمن أبرز أهداف دراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

○ تنمية التجارة الإلكترونية:

حيث يعد تعزيز منظومة أعمال التجارة الإلكترونية أحد أهداف برنامج التحول الوطني الداعم لتحقيق رؤية السعودية 2030، وذلك لأهمية التجارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الاقتصاد الوطني، خاصة أن المملكة واحدة من أعلى 10 دول نمواً في مجال التجارة الإلكترونية بنسبة بلغت 17% خلال الربع الأول من عام 2023.

○ توقيع اتفاقيات التعاون التجاري مع الدول للتجارة الإلكترونية:

حيث يسعى "مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة" إلى دعم رواد الأعمال الراغبين في التحول من التجارة الاعتيادية إلى التجارة الإلكترونية؛ من خلال الجهات التي تعرض خدماتها من حيث التمكين والدفع الإلكتروني والتسويق الرقمي والحلول التقنية والأسواق الإلكترونية والحلول اللوجستية ومنصات تطوير المتاجر الإلكترونية، ومن أهم هذه الجهات "مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة"، الذي يهدف إلى تعزيز موثوقية التجارة الإلكترونية وزيادة إسهاماتها في الاقتصاد الوطني، وتحفيز أنشطة التجارة الإلكترونية وتطويرها في المملكة وتوقيع اتفاقيات متبادلة مع الدول الأخرى لتسهيل التجارة عبر الحدود مع المملكة العربية السعودية.

○ تسهيل الإجراءات الجمركية:

حيث تسعى هيئة الضريبة والزكاة والجمارك لتسهيل عمليات فسخ الشحنات مما يسهم في عمليات تسريع وصول الشحنات للعملاء بشكل أسرع.

○ تأجيل تحصيل الرسوم الجمركية:

حيث تسعى هيئة الضريبة والزكاة والجمارك من خلال هذه المبادرة في تأجيل استحقاق الرسوم الجمركية والضريبة لشركات الشحن السريع لمدة شهر من تاريخ فسخ الشحنة مما يساعد شركات الشحن في سداد الرسوم والمستحقات بعد تحصيلها من العملاء حيث تمثل عملية الدفع عند الاستلام أحد أكبر العوائق لدى شركات الشحن وساعدت بشكل أكبر في توسع عمليات استقبال طلبات العملاء وتسليمها بسلاسة وسهولة.

○ حماية خصوصية بيانات العملاء لدى منصات التجارة الإلكترونية:

حيث يسعى "مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة" إلى حوكمة وتقنين البيانات المطلوبة لبيانات العملاء من المنصات الإلكترونية والذي يجري العمل عليه حالياً لحماية بيانات العملاء من العمليات الاحتيالية والدعائية لدى بعض المنصات الإلكترونية.

تساؤلات الدراسة

أبرز تساؤلات دراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

- كيفية القضاء على عمليات الاحتيال من بعض المنصات الإلكترونية التي تنشر اعلاناتها عبر منصات التواصل الاجتماعي.
- حوكمة وتقنين النشرات الدعائية من بعض المشاهير للمنصات الإلكترونية للحد من نشر دعايات لمنتجات مقلدة او لمنصات تصنف على انها غير رسمية وتمارس الاحتيال الإلكتروني.
- التطرق لاهم الاتفاقيات للتجارة الإلكترونية التي يسعى مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة لتوقيعها من الدول الأخرى لتسهيل وتيسير التجارة عبر الحدود وتحسين الإجراءات الجمركية لتسريع فسح الشحنات ووصولها للعميل بشكل أسرع.
- كيفية حوكمة سرية البيانات للعملاء على منصات التجارة الإلكترونية ولضمان الاستخدام الأمثل لبيانات العملاء.
- حوكمة سياسة الدعاية التحريرية لعرض المنتجات والاعلانات على منصات التجارة الإلكترونية بشكل يمنع وصول صورة ذهنية خاطئة للعميل منها استخدام الأطفال للدعاية واستخدام الایحاءات اللفظية والمعنوية مثل القانون العام للسانة التحريرية للدعاية في الاتحاد الأوروبي PTAT - People Talking About That
- كيفية تطوير تتبع الشحنات من المنصات الإلكترونية لرحلة وصول الشحنة من بلد المنشأ الى تسليمها للعميل النهائي.
- كيفية تحسين الضوابط المنظمة لعمليات الاسترجاع والاستبدال للبضائع التي لا تكون ضمن نطاق ما تم عرضه في المنصات الإلكترونية او لم تكن ضمن الجودة المطلوبة للمنتج.
- كيفية تصنيف المنصات حسب تقييم واءاء العملاء لكل منصة عن طريق "مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة" لضمان التنافسية ورفع مستوى تقديم الخدمات من المنصات الإلكترونية.

فروض الدراسة:

تتضمن أبرز فرضيات دراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

- فرضية استقطاب المنصات الإلكترونية العالمية لتأسيس كيان ومستودعات إقليمية في المملكة العربية السعودية لتسهيل وصول المنتجات بشكل أسرع وضمن معايير المملكة.
- فرضية توجه مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة لعقد الاتفاقيات للتجارة الإلكترونية مع الدول الأخرى لتسهيل وتيسير التجارة عبر الحدود.
- فرضية قيام هيئة الزكاة والضريبة والجمارك من تحسين الإجراءات الجمركية للتجارة الإلكترونية وفق المبادرات المعلنة من قبل الهيئة لتنمية التجارة الإلكترونية.
- فرضية قيام هيئة النقل بتطوير وتحسين الية تتبع الشحنات مع شركات الشحن السريع والتي تعمل تحت مظلة هيئة النقل وفق المبادرات المعلنة من هيئة النقل.
- فرضية استمرارية الإعفاءات من الرسوم الجمركية من قبل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لشحنات التجارة الإلكترونية كما هو معمول به حالياً.
- فرضية استمرار مبادرة تأجيل استحصال الرسوم الجمركية والضريبة من هيئة الزكاة والضريبة والجمارك لشركات الشحن السريع لشهر من فسح الشحنة والذي ساعد بشكل مباشر في تسريع فسح الشحنات وساعد شركات الشحن من التوسع في استقبال شحنات أكبر وحل مشكلة التدفقات النقدية لشركات الشحن إلى حين سداد تكلفة الشحنة عند تسليم الشحنة للعميل النهائي.
- فرضية وضع ضوابط من مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة للدعاية والاعلان من المشاهير والمؤثرين للحد من تسويق المنتجات المقلدة والمنصات المحتالة.
- فرضية توسع مجلس التجارة الإلكترونية التابع لوزارة التجارة لتسجيل المنصات الإلكترونية وتتبع المواقع المحتالة لكسب ثقة العميل وتطوير منظومة التجارة الإلكترونية.

الدراسات السابقة:

أبرز الدراسات السابقة للتجارة الإلكترونية وتأثيرها عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

صَدر عن "مكاتفه" دراسة بعنوان "تأثير التجارة الإلكترونية العابرة للحدود في المملكة العربية السعودية" بتاريخ: 24 مايو 2023 بالتعاون مع شركة "كيرني".

تناولت الدراسة حالة التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية، ودور التجارة الإلكترونية العابرة للحدود، والتي تمثل حالياً 60% من مبيعات التجارة الإلكترونية.

ويرى قادة القطاع في منصات التجارة الإلكترونية المحلية أن الشركات العابرة للحدود لديهم ميزة سعرية على نفس المنتجات عالية الجودة بسبب الاختلافات في تكلفة ممارسة الأعمال التجارية، إذ تبلغ نسبة زيادة تكلفة الخدمات المماثلة في الشركات المحلية 17% إلى 26% مقارنة بالشركات العابرة للحدود.

وتخضع شركات التجارة الإلكترونية العابرة للحدود فقط للرسوم الجمركية على الشحنات التي تزيد قيمتها عن 1000 ريال سعودي، ولا تخضع لضريبة القيمة المضافة، وضرائب الشركات والزكاة، وشهادة وأذونات الامتثال للجودة، والتي يتعين على الشركات المحلية الامتثال لها، وهذا أدى إلى رؤية المستهلك الفجوة في الأسعار، وهو السبب الرئيسي لتفضيلهم الشراء عبر الحدود.

وأشارت الدراسة إلى أنه من المتوقع أن تصل حصة التجارة الإلكترونية إلى 7.6% من إجمالي سوق التجزئة بحلول عام 2026 بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 13%.

وقد بلغ سوق التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية 19.3 مليار ريال سعودي في عام 2021، أي ما يقارب 6% من إجمالي سوق التجزئة البالغ 347.2 مليار ريال سعودي، ومن المتوقع أن يصل نموه إلى 34.7 مليار ريال سعودي بحلول عام 2026.

المنطلقات النظرية للدراسة:

أبرز المنطلقات النظرية لدراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية حيث تضمنت منطلقين كالتالي:

□ أولاً منطلق نظرية الدراسات السابقة للتجارة الإلكترونية:

حيث تطرقت دراسة بعنوان "تأثير التجارة الإلكترونية العابرة للحدود في المملكة العربية السعودية" بتاريخ: 24 مايو 2023 بالتعاون مع شركة "كيرني" ومن أبرز ما تم تلخيصه لمضمون الدراسة بالنقاط التالية:

- الميزة السعرية التنافسية على نفس المنتجات بسبب الاختلافات في تكلفة ممارسة الأعمال التجارية.
- توقعات نسبة حصة التجارة الإلكترونية إلى 7.6% من إجمالي سوق التجزئة بحلول عام 2026 بمعدل نمو سنوي مركب يبلغ 13%.
- حجم سوق التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية 19.3 مليار ريال سعودي في عام 2021، أي ما يقارب 6% من إجمالي سوق التجزئة البالغ 347.2 مليار ريال سعودي، ومن المتوقع أن يصل نموه إلى 34.7 مليار ريال سعودي بحلول عام 2026.
- حصر أبرز العناصر التفضيلية لتنمية للتجارة الإلكترونية.
- أبرز التأثيرات السلبية للتجارة الإلكترونية على قطاع التجزئة التقليدية من حيث فقدان بعض الوظائف حيث ترجم تحول كل مليار من المبيعات المباشرة إلى مبيعات إلكترونية إلى فقدان 600 إلى 1600 وظيفة.

□ منطلق نظرية الدراسة الحالية لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة:

حيث تم التركيز على دراسة الوضع الحالي وأبرز التحديات الحالية ودراسة أبرز المبادرات الحكومية لتطوير التجارة الإلكترونية للجهات ذات العلاقة بشكل رقي وكذلك إبراز أفضل الحلول والمقترحات لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود وفق أفضل الممارسات العالمية في التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية كالتالي:

- تنمية التجارة الإلكترونية.
- توقيع اتفاقيات التعاون التجاري مع الدول للتجارة الإلكترونية.
- إعادة هندسة الإجراءات الجمركية.
- توسيع نطاق مبادرة تأجيل تحصيل الرسوم الجمركية والضريبة لشركات الشحن السريع.
- حماية خصوصية بيانات العملاء لدى منصات التجارة الإلكترونية.
- آلية استقطاب المنصات الإلكترونية العالمية لتأسيس كيان ومستودعات إقليمية في المملكة العربية السعودية لتسهيل وصول المنتجات بشكل أسرع وضمن معايير المملكة.
- تطوير وتحسين البنية التحتية للشحنات مع شركات الشحن السريع.
- تقنين ضوابط الدعاية والاعلان مع المشاهير والمؤثرين للحد من تسويق المنتجات المقلدة والمنصات المحتملة
- آلية توسع نطاق عملية تسجيل المنصات الإلكترونية وتتبع المواقع المحتملة لكسب ثقة العميل وتطوير منظومة التجارة الإلكترونية.

المنهجية وطرق البحث:

أبرز منهجية وطرق البحث لدراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

- استبيان موجه لمديري المشاريع في القطاعات ذات العلاقة بالتجارة الالكترونية
- دراسات حالة لبعض المشاريع التطويرية للتجارة الالكترونية بالمملكة

أدوات الدراسة:

أبرز ادوات دراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية كالتالي:

- من أبرز الطرق التي تم التطرق لها خلال الدراسة هي البحث من خلال تجارب سابقة عن طريق البحث عن مقالات وتجارب سابقة والتي تم تلخيصها في مراجع البحث،
- كذلك سيتم العمل على " عمل الاستبيانات مع شريحة موسعة لمختلف الأعمار الثقافات العاملة بالمملكة " لقياس تجربة العميل عبر منصات الجارة الإلكترونية وأبرز التحديات والمعوقات الحالية والحلول المتوقعة لرفع جودة منصات التجارة الالكترونية.
- البحث في المواقع الحكومية منها مجلس الجارة الإلكتروني بوزارة التجارة للوقوف على اهم الاحصائيات والمبادرات التي سيتم العمل عليها لتطوير التجارة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية.
- البحث عن مبادرات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في تطوير وتحسين إجراءات الفسخ الجمركي لشحنات الشحن السريع والتجارة الالكترونية.

حدود الدراسة:

اسعى في جانب حدود دراسة وبحث التخرج لمشروع تطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية الى تلخيصها فيما يلي :

□ الحدود المكانية:

حيث سيتم تحديد تطبيق حدود الدراسة المكانية في المملكة العربية السعودية وتناول جميع ما تم حصره يختص بتطوير وتحسين التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية.

□ الحدود الزمانية:

حيث الحدود الزمانية تعبر عن وقت وزمان تطبيق الدراسة وبحث التخرج لتطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود لسنة 2024.

□ الحدود الموضوعية:

تم التركيز للحدود الموضوعية لبحث التخرج لمشروع تطوير التجارة الإلكترونية وتيسير التجارة عبر الحدود في المملكة العربية السعودية والتي تركزت على ما يلي:

- تنمية التجارة الإلكترونية عبر توقيع الاتفاقيات المنظمة مع الدول الأخرى وتسهيل وتيسير التجارة عبر الحدود مع المملكة العربية السعودية.
- تسهيل الإجراءات الجمركية بالمملكة العربية السعودية.
- وضع الضوابط المنظمة للحد من عمليات الاحتيال لبعض المنصات الإلكترونية.
- حوكمة سرية البيانات مع منصات التجارة الإلكترونية.
- تقنين وحل صعوبات عمليات الاسترجاع والاسترداد الملزمة لمنصات التجارة الإلكترونية.
- تحسين تتبع الشحنات وإعطاء لتمكين العميل من تتبع الشحنات من بلد الوصول الى وصول الشحنة للعميل النهائي.
- حوكمة سياسة الدعاية التحريرية لعرض المنتجات والاعلانات على منصات التجارة الإلكترونية بشكل يمنع وصول صورة ذهنية خاطئة للعميل.

المراجع:

1. الأستاذ / صلاح العتيبي مدير المعرض السعودي للتسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية
2. وكالة الانباء السعودية – واس – مقال عن التجارة الالكترونية بالمملكة واهداف الرؤية
3. دراسة بعنوان "تأثير التجارة الإلكترونية العابرة للحدود في المملكة العربية السعودية" بتاريخ: 24 مايو 2023 بالتعاون مع شركة "كيبرني".

النهاية