



مداد

مركز دمشق للأبحاث والدراسات
Damascus Center For Research and Studies

دراسات قانونية

المعاملات الإلكترونية بين التشريع والتطبيق

م. رانيا بوسعد

مؤسسةٌ بحثيةٌ مستقلةٌ تأسّست عام ٢٠١٥، مقرّها مدينة دمشق، تُعنى بالسياسات العامّة والشؤون الإقليمية والدولية، وقضايا العلوم السياسية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية والقانونية والعسكرية والأمنية، وذلك بالمعنى المعرفي الشامل (نظرياً، وتطبيقياً)، بالإضافة إلى عنايتها بالدراسات المستقبلية/الاستشرافية، وتركيزها على السياسات والقضايا الراهنة، ومتابعة فاعلي السياسة المحلية والإقليمية والدولية، على أساس النقد والتقييم، واستقصاء التداعيات المحتملة والبدائل والخيارات الممكنة حيالها.

جميع حقوق النشر محفوظة © ٢٠١٧

سورية - دمشق - مزة فيلات غربية - خلف بناء الاتصالات - شارع تشيلي - بناء الحلاق 85

www.dcrs.sy

info@dcrs.sy



المعاملات الإلكترونية بين التشريع والتطبيق

الباحثة: م.رانيا بوسعد

ملخص تنفيذي

حملت التطورات المتسارعة والمتعاقبة في تقانات الاتصالات والمعلومات الكثير من التغييرات الجذرية والتحويلات المباشرة على كافة مناحي الحياة وأساليب التعامل والعمل، الأمر الذي فرض ضرورة التجاوب السريع لهذه التغييرات لاسيما على المستوى التشريعي بما أطلق عليه اصطلاحاً تشريعات الفضاء السيبراني، وقد شملت هذه التشريعات حزمةً من القوانين من ضمنها قانون المعاملات الإلكترونية وتوأمه قانون التوقيع الإلكتروني.

يتناول هذا البحث قانون المعاملات الإلكترونية في سورية وارتباطه بقانون التوقيع الإلكتروني من الناحية التشريعية والتطبيقية في خمسة فصول، جرى في المدخل التمهيدي تقديم نظرة شاملة عن حزمة



تشريعات الفضاء السيبراني وواقع صدورها في سورية، ليجري تسليط الضوء في الفصل الأول على قانون المعاملات الإلكترونية عالمياً وعربياً ومن ثم في سورية وبشكل تفصيلي، قبل الدخول إلى تفاصيل عملية التحول نحو المعاملات الإلكترونية على المستوى الرسمي في الفصل الثاني أو على المستوى التجاري في الفصل الثالث، لينتهي البحث في الفصل الرابع إلى تحليل الوضع الراهن في سورية واقتراح خطة عمل وطنية للتحول إلى المعاملات الإلكترونية مع تثبيت مجموعة من المصطلحات ذات الصلة وتحديد نقاط الفصل والتداخل بينها في ملحق معنون ب "مصطلحات مستخدمة في المعاملات".

وقد خلص البحث إلى إنه بالرغم من اكتمال البنية التشريعية اللازمة في سورية للانتقال نحو الفضاء السيبراني وعلى أهمية إنجاز هذه الخطوة، إلا إن عملية التطبيق الفعلي لهذه التشريعات عموماً، ولقانون المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني خصوصاً لا يزال قاصراً، لما يتطلبه ذلك من خطوات فعلية على الحكومة أن تتخذها من ناحية تغيير منهجية العمل وتطوير أدوات التنسيق والتعاون فيما بينها ليشمل ذلك الإطار التنظيمي والتقني، وضرورة التركيز على إدارة التغيير وعلى العامل البشري اللذين يعتبران النقطة المفصلية في إنجاز هذه التحولات. مع التنبيه إلى الدور الذي يمكن أن يلعبه القطاع الخاص في مجال المعاملات التجارية باعتباره دافعاً لهذه التحولات وملتقىاً لمنعكساتها.



المحتويات

- 1.....ملخص تنفيذي
- 6.....مقدمة
- 7.....مدخل تمهيدي: تشريعات الفضاء السيبراني، ووضعها في سورية
- 9.....الفصل الأول: قانون المعاملات الإلكترونية
- 9.....أولاً- نظرة على قانون المعاملات الإلكترونية دولياً وعربياً
- 9.....1. القانون الفرنسي
- 9.....2. الولايات المتحدة الأمريكية
- 10.....3. الأمم المتحدة
- 10.....4. الدول العربية
- 11.....ثانياً- نظرة على قانون المعاملات الإلكترونية في سورية
- 12.....1. المحاور الأساسية
- 12.....2. نقاط تفصيلية
- 13.....3. الضوابط والنواظم الخاصة بالقانون
- 14.....الفصل الثاني: نحو معاملات رسمية إلكترونية
- 14.....أولاً- متطلبات الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية
- 14.....1. الجانب الإداري والتنظيمي
- 15.....2. الجانب التقني والجاهزية الإلكترونية
- 16.....3. جانب الموارد البشرية وإدارة التغيير
- 18.....ثانياً- المعاملات الرسمية الإلكترونية في سورية
- 18.....- مشروع المراسلات الحكومية الإلكترونية في وزارة الاتصالات والتقانة
- 21.....الفصل الثالث: نحو معاملات تجارية إلكترونية
- 21.....أولاً- متطلبات الانتقال إلى معاملات تجارية إلكترونية
- 21.....1. الجانب القانوني والتنظيمي
- 21.....2. الجانب التقني
- 22.....ثانياً- المعاملات التجارية الإلكترونية في سورية
- 22.....- البحث الميداني



الفصل الرابع: خطة عمل مقترحة للانتقال إلى المعاملات الإلكترونية في سورية...27

أولاً- تحليل SWOT.....27

ثانياً- خطة العمل المقترحة.....28

1. الخطة التنظيمية.....28

2. الخطة التقنية.....29

3. خطة الموارد البشرية وإدارة التغيير.....29

الخاتمة.....31

ملحق: مصطلحات مستخدمة في المعاملات.....32

المراجع.....36



قائمة الجداول

- جدول (1) مقارنة قوانين التوقيع والتعاملات والتجارة الإلكترونية في الدول العربية..... 11
- جدول (2) الجهات المكلفة بوضع الضوابط والنواظم الخاصة بقانون المعاملات الإلكترونية..... 13
- جدول (3) الخطوط العريضة لخطة إدارة التغيير وتخفيف الممانعة..... 16
- جدول (4) مقارنة متطلبات الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية والوضع الراهن..... 20
- جدول (5) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل..... 23
- جدول (6) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي..... 23
- جدول (7) تحليل فقرات محور مستوى استخدام التجارة الإلكترونية..... 24
- جدول (8) تحليل فقرات محور العقبات التي تحول دون استخدام التجارة الإلكترونية..... 25



مقدمة

أحدث التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغييرات على المستوى العالمي طرأت على المنظومة المفاهيمية بأبعادها السياسية والاقتصادية والاجتماعية، وأصبح الفضاء السيبراني -المتمثل بذلك العالم الافتراضي المجرد القائم على ترابط مجموعة من الأطراف فيما بينها بشكل غير محدد المكان- عالماً لصيقاً وملامساً لمختلف جوانب حياة الإنسان، ما أوجب إعادة صياغة الكثير من القواعد والمفاهيم، بما ينسجم مع طبيعته وخواصه، وأصبح لزاماً على الحكومات والدول وضع التشريعات اللازمة لتلبية هذه المتغيرات. وقد استجاب المشرع السوري لهذه المتطلبات بإصداره حزمة التشريعات الخاصة به والناظمة للفضاء السيبراني، وكانت باكورتها قانون التوقيع الرقمي وخدمات الشبكة، وآخرها قانون المعاملات الإلكترونية، مروراً بقانون التواصل على الشبكة والجريمة المعلوماتية.

يُعدّ إصدار هذه القوانين الخطوة الأهمّ للدخول في عالم الفضاء السيبراني، إلا أنّها لا تتعدى كونها خطوة أولى للدخول الفعّال فيه، إذ إنّ عملية التطبيق الفعلي لهذه القوانين تتطلب اتخاذ الكثير من الخطوات الفعلية وعلى مستوياتٍ عدّة، بحسبان أنّ الجانب التقني هو الجانب الأقلّ حرجاً فيها، رغم كونه الأعلى كلفة مادية، ليبقى الجانب التنظيمي وجانب الموارد البشرية وإدارة التغيير هي التحدي الكبير الذي ينبغي على الجهات التنفيذية حوضه للوصول إلى تطبيق فعلي لقانوني التوقيع الرقمي والمعاملات الإلكترونية.

وإذا كان يقع على عاتق الحكومة والجهات العامة اتخاذ الخطوات الكاملة في الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية على جميع المستويات التنظيمية والتقنية والعامل البشري وإدارة التغيير، إلا أنّ دورها في مجال التطبيق الفعلي للمعاملات التجارية ينحصر في استكمال البيئة التشريعية والتقنية، ليبقى للقطاع الخاص الدور الأكبر في دخوله سوق التجارة الإلكترونية الذي يحقق نمواً متزايداً بلغ حجمه في مصر عام 2015 على سبيل المثال 2.84 بليون دولار¹.

يقدم هذا البحث نظرة شاملة على قوانين المعاملات الإلكترونية والتوقيع الرقمي عالمياً وعربياً، والأحكام الأساسية في قانون المعاملات الإلكترونية في سورية وعلاقته المباشرة مع قانون التوقيع الرقمي وخدمات الشبكة، وتحديد المتطلبات اللازمة للانتقال نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية بشقيها الرسمي والتجاري، مع استعراض لواقع تطبيقها في سورية، لنخلص في النهاية إلى تقديم خطة مقترحة للانتقال نحو المعاملات الإلكترونية بشكل فعلي وواسع.

¹ وفقاً لتقرير "حالة صناعة المدفوعات الإلكترونية في العالم العربي عام 2016" وهو تقرير سنوي تصدره شركة بيفورت (بوابة المدفوعات الإلكترونية في الشرق الأوسط) وفقاً للأسواق التي تعمل بها

<http://www.payfort.com/stateofpayments2016/#ar-trends>



مدخل تمهيدي: تشريعات الفضاء السيبراني، ووضعها في سورية

في ظل التطور المتسارع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمفاهيم الجديدة التي فرضها: كافتصاد المعرفة، والحكومة الإلكترونية، والتجارة الإلكترونية، طرأت على المستوى العالمي تغيرات ذات أبعاد سياسية واقتصادية واجتماعية، كان لها تأثير مباشر في أنماط السلوك الاقتصادي والإداري والاجتماعي القائمة في الفضاء السيبراني، وعلى بنى الأسواق والمنظمات.

وإذا كان الفضاء السيبراني يتمثل بذلك العالم الافتراضي المجرد القائم على ترابط مجموعة من الأطراف فيما بينها بشكل غير محدد المكان، فإن هذا الفضاء الذي أصبح عالماً لصيقاً وملامساً لحياة الإنسان أوجب ضرورة إعادة صياغة الكثير من القواعد والمفاهيم بما ينسجم مع طبيعته وخواصه، وأصبح لزاماً على الحكومات والدول وضع مجموعة من التشريعات التي تنظم العمل في هذا الفضاء المتنامي، ومن هنا ظهر ما عرف بحزمة تشريعات الفضاء السيبراني والتي تغطي مجموعة من المجالات نوردتها فيما يلي:

- الاتصالات الإلكترونية وحرية التعبير.
- المعاملات الإلكترونية بما فيها التوقيع الإلكتروني.
- التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك.
- معالجة البيانات ذات الطابع الشخصي.
- الجرائم السيبرانية.
- حماية الملكية الفكرية والصناعية في الفضاء السيبراني.

وقد تنبه المشرع السوري لضرورة العمل على إصدار حزمة التشريعات الناظمة للعمل في الفضاء السيبراني، وبدأ العمل على إصدارها تباعاً متناولاً المجالات الآتية الذكر، وبما يتلاءم مع الظروف والطبيعة التي تختص بها سورية، فكان إصدار هذه التشريعات وفقاً للتسلسل الزمني التالي:

- قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة: القانون رقم 4/ للعام 2009

ويُعدُّ هذا القانون باكورة التشريعات السورية للفضاء السيبراني، التي أحدثت بموجبه الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة، بهدف تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني، وغيرها من النشاطات في مجال المعاملات الإلكترونية، إذ منح التوقيع الإلكتروني المصدّق المدرج على الوثيقة الإلكترونية ذات الحجية الممنوحة للأدلة الكتابية في قانون البيانات.

- قانون الاتصالات: المرسوم التشريعي رقم 18/ للعام 2010

جرى بموجب هذا القانون إحداث الهيئة الناظمة لقطاع الاتصالات، ويهدف إلى توفير منافسة عادلة بين المشغلين ومقدمي الخدمات العاملين في مجال الاتصالات، وحماية المستخدمين والمستفيدين من خدمات الاتصالات.



- قانون تنظيم التّواصل على الشّبكة والجريمة المعلوماتية: المرسوم التّشريعي رقم 17/ للعام 2012

عالج هذا القانون الجرائم السيبرانية بشقّها: الجرائم التقليديّة التي تنقذ باستخدام منظومة معلوماتية، والجرائم المستحدثة التي تكون فيها المنظومة المعلوماتية أو الشّبكة موضوعاً للجريمة (مثل: اختراق المنظومات المعلوماتية وتخريبها)، والتي هي في تزايد مستمر مع نمو التّعاملات الإلكترونيّة.

- قانون حماية حقوق المؤلّف والحقوق المجاورة: المرسوم التّشريعي رقم 62/ للعام 2013 صدر تعديلاً للقانون رقم 12/ لعام 2001، وقد جاء انعكاساً للتطوّرات التكنولوجيّة والاجتماعيّة والتّشريعيّة التي يشهدها العالم في مجال حقوق المؤلّف والحقوق المجاورة، وبوجه خاص فيما يتعلّق بالمصنّفات ذات الطّابع المعلوماتي.

- قانون المعاملات الإلكترونيّة: القانون رقم 3/ للعام 2014 يُعدّ هذا القانون توائم قانون التّوقيع الإلكتروني الذي جاء ليتبني مبادئ عدّة، تتجلّى في جواز استعمال الوسائل الإلكترونيّة في المعاملات وفي العلاقات مع الدوائر الحكوميّة، وحرية الأشخاص في اللجوء إلى تلك الوسائل في التّعاقّد، وحجّية العقود والوثائق والرّسائل الموقّعة إلكترونياً في الإثبات.

- ويبقى مشروع قانون حماية البيانات الشّخصيّة القانون الوحيد الذي لم يصدر بعد في سورية من حزمة تشريعات الفضاء السيبراني، علماً أنّ وزارة الاتصالات والتّقانة أنهت وضع مشروعه منذ مدّة.

ورغم صدور معظم التّشريعات الخاصّة بالفضاء السيبراني في سورية كما ورد سابقاً، إلا إن هذه القوانين تتفاوت في نسبة دخولها حيّز التنفيذ الفعلي؛ ذلك يعود لأسباب مختلفة تختلف باختلاف طبيعة القانون ودرجة استكمال صدور التعليمات التنفيذية واللوائح الناظمة له، إلى جانب اختلاف وتفاوت متطلّبات تنفيذه لتتعدى الجانب القانوني إلى جوانب تنظيمية وفنية وغيرها من الجوانب.

وسيجري من خلال هذا البحث التّركيز على قانون المعاملات الإلكترونيّة والمتطلّبات الفعلية للانتقال به إلى حيّز التنفيذ الفعلي الكامل.



الفصل الأول: قانون المعاملات الإلكترونية

لئن كان هذا البحث يتناول المعاملات الإلكترونية على اختلاف أشكالها (الرسمية، التجارية)، إلا أنه من الصعوبة بمكان تناولها بمعزل عن التوقيع الإلكتروني والوثيقة الإلكترونية، إذ إن هذين المفهومين متلازمان ويجب تناولهما معاً في سياق هذا البحث.

أولاً- نظرة على قانون المعاملات الإلكترونية دولياً وعربياً

اختلفت المقاربة التي نظمت فيها الدول، عالمياً وعربياً، المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وسندستعرض بعض هذه التجارب.

1. القانون الفرنسي

قامت فرنسا بتطوير تشريعاتها لتشمل التطورات التي تفرضها تقانة الاتصالات والمعلومات، إذ أصدر المشرع الفرنسي تعديلاً يتضمن ست مواد بموجب القانون رقم 2000/230 الصادر في شهر آذار عام 2000، لتُعدّ هذه المواد تعديلاً للقانون المدني، وتُدرج كمادة واحدة فيه (المادة 1316) والتي نصّت على قبول الدليل المستمد من التوقيع والكتابة الإلكترونية، مع وضع الضوابط التي تكفل صحته²، ورغم أنّ المشرع الفرنسي قد تطرّق لحجية التوقيع الإلكتروني والكتابة الإلكترونية، إلا أنه أثار إعطاء المرونة في مفهوم الوثيقة والمعاملات الإلكترونية وباقي التطبيقات المرتبطة بها كالتجارة الإلكترونية.

2. الولايات المتحدة الأمريكية

- ذهب عدد من الولايات الأمريكية إلى وضع تشريع مفصل للوثيقة الإلكترونية إلى جانب التوقيع الإلكتروني، مثل: قانون التوقيع والوثائق الإلكترونية في ولاية نيويورك الذي دخل حيز التنفيذ عام 1999، والذي اهتم بوضع ضوابط إنشاء وحفظ وتبادل الوثائق الإلكترونية، وقانون المعاملات الإلكترونية في ولاية كونيتيكت الذي دخل حيز التنفيذ عام 2002، والذي لم يكتفِ بمنح الحجية للوثيقة الإلكترونية المنشأة بواسطة الحاسب، وإنما لجميع الوثائق التي يجري تبادلها بواسطة جميع الوسائل الإلكترونية كالفاكس والرسائل المتبادلة عبر شبكة الإنترنت³.
- أمّا القانون الفيدرالي الأمريكي في التوقيع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية الصادر عام 2000، فقد ذهب إلى التوسّع في النصّ ليشمل بالإضافة إلى التوقيع الإلكتروني والوثيقة

² إياد عطة سده، "مدى حجية المحررات الإلكترونية في الإثبات، دراسة مقارنة"، رسالة ماجستير، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، 2009، ص 138 بتصرف.

³ المرجع السابق ص 140 بتصرف.



الإلكترونية التطبيقات المرتبطة بها، ولا سيما التجارة الإلكترونية والعقد الإلكتروني، دون أن يلغي التشريعات الصادرة في الولايات شرط عدم التعارض⁴.

3. الأمم المتحدة

- أصدرت الأونيسيترال (Unicetral)⁵ قانوناً نموذجياً في التجارة الإلكترونية عام 1996، الذي نظم رسائل البيانات التي يجري تبادلها إلكترونياً، وأركان العقد التجاري الإلكتروني، ليصدر لاحقاً قانونه النموذجي بشأن استخدام التوقيع الإلكتروني في الأنشطة التجارية عام 2001.
- قامت الإسكوا (Escwa)⁶ بإصدار النموذج الاسترشادي الخاص بتشريعات الفضاء السيبراني عام 2009، وقد تضمن هذا الإرشاد نموذجاً خاصاً بالتوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية، ونموذجاً في التجارة الإلكترونية وحماية المستهلك.

4. الدول العربية

لم تتعد الدول العربية في إصدار تشريعاتها الخاصة بهذه الجوانب عمّا ذكر سابقاً، لا سيما أنّ معظمها استندت في إصدار هذه التشريعات إلى الإرشاد الذي وضعت الإسكوا أو إلى القوانين النموذجية للأونيسيترال، يبين جدول المقارنة التالي⁷ وضع الدول العربية في إصدارها لتشريعات التوقيع الإلكتروني، والمعاملات والتجارة الإلكترونية:

⁴ المرجع السابق ص 140 بتصريف.

⁵ الهيئة القانونية الرئيسية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة في مجال القانون التجاري الدولي. وهي هيئة قانونية ذات عضوية عالمية متخصصة في إصلاح القانون التجاري على النطاق العالمي (United Nations Commission on International Trade Law)

⁶ لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (Economic and Social Commission for Western Asia, United Nations)

⁷ تقرير الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في المنطقة العربية 2003-2015، الإسكوا



جدول (1) مقارنة قوانين التوقيع والتعاملات والتجارة الإلكترونية في الدول العربية

التجارة الإلكترونية	المعاملات الإلكترونية	التوقيع الإلكتروني	البلد
...	قانون 2001/85	قانون 2001/85	الأردن
قانون 2006/1	قانون 2006/1	قانون 2006/1	الإمارات العربية المتحدة
قانون 2002/28	قانون 2002/28	قانون 2002/28	البحرين
قانون 2000/83	قانون 2000/83	قانون 2000/83	تونس
مشروع قانون	مشروع قانون	قانون 2015 /4	الجزائر
قانون صدر عام 2007	قانون صدر عام 2007	قانون صدر عام 2007	السودان
قانون صدر عام 2012	قانون صدر عام 2012	قانون صدر عام 2012	العراق
...	قانون 2008/69	قانون 2008/69	عمان
...	مشروع قانون	مشروع قانون	فلسطين
قانون 2010/16	قانون 2010/16	قانون 2010/16	قطر
...	قانون 2014 /20	قانون 2014 /20	الكويت
مشروع قانون	مشروع قانون	مشروع قانون	لبنان
...	ليبيا
مشروع قانون	مشروع قانون	قانون 2004/15	مصر
قانون 2007/05 53	قانون 2007/05 53	قانون 2007/05 53	المغرب
...	قانون 2007/18	قانون 2007/18	المملكة العربية السعودية
	فقط قانون خاص	فقط قانون خاص	اليمن

يُلاحظ أنّ تونس هي من أوائل الدول العربية التي أصدرت تشريعاتها الخاصة بالتوقيع والمعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، تلتها الأردن ثمّ الإمارات، وتتشابه هذه القوانين بمعظمها في خطوطها العريضة من ناحية الأحكام والموضوعات والمصطلحات، ولا سيما من حيث حجّة الإثبات للتوقيع والكتابة الإلكترونية، وحجّة تبادل الرسائل الإلكترونية عبر الوسائل الإلكترونية وإحداث جهات أو هيئات المصادقة، مع بعض الاختلافات في المصطلحات والتسميات.

ثانياً- نظرة على قانون المعاملات الإلكترونية في سورية

أصدر المشرع السوري حزمة من التشريعات المعنية بتنظيم العمل في الفضاء السيبراني، ومن هذه التشريعات قانون "المعاملات الإلكترونية" القانون رقم /3/ للعام 2014، جاء هذا القانون في ثمانية فصول وست وعشرين مادة.



1. المحاور الأساسية

عالج قانون المعاملات الإلكترونية المواضيع الأساسية التالية:

- حجّية الكتابة الإلكترونية وتبادل المعلومات بوسائل إلكترونية في الإثبات، وذلك مع مراعاة الحجّية الممنوحة للتوقيع الإلكتروني المصدّق في قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة.
- الأحكام الخاصة بالعناصر الأساسية للعقد الإلكتروني.
- المستهلك الإلكتروني والأحكام الخاصة بحمايته.
- وكما أوردنا سابقاً أنّه يوجد ارتباط لصيق بين هذا القانون والقانون رقم 3/ للعام 2009 والذي سنسميه اختصاراً قانون التوقيع الإلكتروني ولاسيما في النقاط التالية:
- عدّ جميع التعاريف الواردة في قانون التوقيع الإلكتروني جزءاً مضافاً إلى التعاريف المستخدمة فيه.
- تعريف التوقيع الإلكتروني والحجّية الممنوحة له.
- تعريف الوثيقة الإلكترونية، المصطلح الزديف لمصطلح السّجل الإلكتروني أو المستند أو المحرّر الإلكتروني والمستخدم في قوانين الدول الأخرى.
- نطاق سريان أحكامه والذي يشمل المعاملات المدنية والتجارية، والمعاملات الرسمية، واستثناء بعض المعاملات كمعاملات الأحوال الشخصية والمعاملات القضائية، مع إمكانية سريان أحكامه عليها في حال صدور تعليمات خاصة من رئاسة مجلس الوزراء.
- الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة التي أسندت لها مهمة "تنظيم نشاطات تقديم خدمات التوقيع الإلكتروني، وغيرها من النشاطات في مجال المعاملات الإلكترونية"⁸.

2. نقاط تفصيلية

- أفرد قانون المعاملات فصلاً خاصاً للتعبير عن الإرادة في العقد الإلكتروني بصفتها أهم أركان العقد، مُحدّداً الوسائل الإلكترونية بكونها مقبولة لإنشاء الالتزام: «تُعدّ الوسائل الإلكترونية طريقة مقبولة قانوناً للتعبير عن الإرادة لإبداء الإيجاب أو القبول بقصد إنشاء التزام أو تعديله أو نقله أو إلغائه»⁹، أخذاً بالحسبان الوسائط الإلكترونية التي يمكن أن تستخدم لتبادل رسائل الإيجاب والقبول.
- أمّا الأحكام الخاصة بتحديد المرسل والمرسل إليه وتحديد مكانهما، ومكان وزمان استلام القبول، أو زمان ومكان العقد فقد أفرد لها المشرّع الباب الرابع وأوردها بشيءٍ من التفصيل نظراً لاختلاف مفهوم الزمان والمكان في الفضاء السيبراني، أخذاً بالحسبان أنّ زمان ومكان العقد هو زمان ومكان

⁸ قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة.

⁹ قانون المعاملات الإلكترونية.



القبول: «يُعدّ العقد الإلكتروني قد تمّ في المكان والزّمان الذي استُلم فيه القبول، ما لم يُتفق على غير ذلك»¹⁰.

- ولأنّ محل العقد في الفضاء السيبراني قد يكون غير محدد، لا سيما في عقود الشراء، فقد وردت مجموعة من الأحكام ألزم فيها البائع بتحديد مواصفات السلعة أو الخدمة (محل العقد)، إلى جانب عدد من الالتزامات التي فرضها على البائع حفاظاً على حقوق المستهلك.
- عدّ المشرع الدّفع الإلكتروني وسيلة مقبولة لانقضاء الالتزام، تاركاً لمصرف سورية المركزي وضع الضوابط والنّواظم اللازمة.

3. الضوابط والنّواظم الخاصّة بالقانون

تنفيذاً لأحكام المادّة 25/ من قانون المعاملات الإلكترونيّة صدر قرار رئيس مجلس الوزراء المتضمّن تكليف الجهات التّالية بوضع اللوائح التّنظيميّة اللازمة لتنفيذه وفقاً لما هو مبين¹¹:

جدول (2) الجهات المكلفة بوضع الضوابط والنّواظم الخاصّة بقانون المعاملات الإلكترونيّة

وزارة الاتّصالات والتّقانة/ الهيئة الوطنيّة لخدمات الشّبكة	الضوابط والنّواظم الخاصّة بحفظ الوثائق والمنظومات الإلكترونيّة
مصرف سورية المركزي	الضوابط والنّواظم الخاصّة بالدّفع الإلكتروني
وزارة التّجارة الداخليّة وحماية المستهلك	التّعليمات الخاصّة بحماية المستهلك الإلكتروني وتنظيم مهنة التّسويق الإلكتروني

وقد أصدرت الهيئة الوطنيّة لخدمات الشّبكة الضوابط والنّواظم الخاصّة بحفظ الوثائق الإلكترونيّة، متضمّنة الأحكام الخاصّة بـ¹²:

- قواعد وشروط حفظ الوثائق الإلكترونيّة لدى المرسل أو المستقبل، مع إمكانية حفظها لدى طرف ثالث شرط الالتزام بالقواعد والشّروط اللازمة.
- قواعد وشروط تبادل الوثائق الإلكترونيّة.
- قواعد وشروط مدّة حفظ الوثائق الإلكترونيّة.
- قواعد وشروط الاطّلاع على الوثائق الإلكترونيّة.

¹⁰ قانون المعاملات الإلكترونيّة.

¹¹ قرار رئيس مجلس الوزراء رقم /749/ تاريخ 2016/2/28.

¹² قرار وزير الاتّصالات والتّقانة رقم /3/ تاريخ 2016/6/12 المنشور بالجريدة الرّسمية العدد رقم /31/ تاريخ 2016/10/10.



الفصل الثاني: نحو معاملات رسمية إلكترونية

ولئن تمَّ صدور قانون المعاملات الإلكترونية الذي جاء متكاملًا مع أحكام قانون التوقيع الإلكتروني، وصدور اللائحة التنظيمية الخاصة بحفظ الوثائق الإلكترونية، إلا أنَّ عملية الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية تتطلَّب اتِّخاذ عدد من الخطوات ومجموعة من المتطلَّبات الواجب تحقيقها.

أولاً- متطلَّبات الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية

1. الجانب الإداري والتنظيمي

يتعدَّى تطبيق المعاملات الرسمية الإلكترونية البعد التقني، إلى أبعاد تتمثَّل في تغيير أدوات العمل الحكومي، وعلاقة المؤسسات الحكومية ببعضها بعضاً، وآليات تبادل المعلومات فيما بينها، الأمر الذي يتطلَّب تنفيذ مجموعة الخطوات التي تُبنى على أساسها خيارات الانتقال التدريجي ومساراته:

أ. جرد المعاملات الحكومية

يكون بهدف وضع خطة الانتقال التدريجي بها نحو الشكل الإلكتروني، على أن يجري ترتيبها وتصنيفها تصنيفات متعدّدة، وفقاً لمعايير مختلفة، نذكر منها:

- موجِّدة بين جميع الجهات الحكومية، أو ذات خصوصية تتعلَّق بعمل كلِّ جهة.
- بينية عابرة لأكثر من جهة حكومية أو داخلية ضمن الجهة نفسها.
- درجة التعقيد ومعدل تواترها.
- مدى حراجتها وسريّة المعلومات فيها.

ب. دراسة مراحل تنفيذ كلِّ معاملة

وذلك بهدف:

- تحسين أو إعادة بناء خطوات تنفيذها (تحسين الإجراءات).
- تحديد مواضع ومراحل الانتقال بها نحو الشكل الإلكتروني.

ج. دراسة الوثائق الصادرة عن المعاملة كأحد مخرجاتها

وذلك بهدف:

- التّركيز على كلِّ مرحلة من مراحل دورة حياتها (إنشاء الوثيقة، تعريفها، حفظها، تداولها، أرشفتها)، وتحديد المرحلة التي سيجري تحويلها إلكترونياً ومنهج التعاطي معها.
- دراسة البيانات والمعلومات التي يجري تبادلها عبر هذه الوثائق، والتّمييز بين نمطين منها في حال تبادلها إلكترونياً (المراسلات الإلكترونية):



□ المعلومات التي يمكن تبادلها عن طريق إتاحتها في قواعد بيانات وتطبيقات برمجية، ووفقاً لسماحيات محدّدة عبر سجلّات إلكترونية رسمية.

□ المعلومات التي يجري تبادلها عبر وثائق كتابية مُصادق عليها من قبل جهة ما، أو موقّعة من قبل أشخاص محدّدين، والتي من المفترض أن تتحوّل بمجملها للشّكل الأوّل تبعاً مع تقدّم تطبيق المعاملات الإلكترونية.

ويلاحظ من هذه الخطوات التي جرى توصيفها أنّ الصّورة التّهائية للمعاملات الرسمية الإلكترونية، يجري تكوينها تراكمياً وتدرجياً، وفقاً لسيناريوهات متعدّدة، تختلف باختلاف طبيعة المعاملة والجهة المنفّذة لها، وتوفّر المتطلّبات اللازمة، إلا أنّ هذه السيناريوهات لا بدّ لها من أن تكون متوافقة ومنسجمة وتنفّذ في إطار خطّة وطنية موحّدة، تهدف إلى الوصول نحو معاملات رسمية إلكترونية، تنتقل فيها الجهات الحكومية في آليات عملها وتبادلها للمعلومات فيما بينها نحو سجلّات إلكترونية رسمية بالكامل.

2. الجانب التّقني والجاهزية الإلكترونية

تأتي المتطلّبات التّقنية تلبيةً للاحتياجات الوظيفية التي جرى توصيفها، وفقاً للمتطلّبات الإدارية والتنظيمية، وليست حاجةً بحد ذاتها، ورغم كونها المتطلّبات الأكثر كلفةً ماديّة، إلا أنّها الأسهل تنفيذاً فيما لو جاءت تلبيةً للاحتياجات الوظيفية كما ذكرنا، وتنقسم المتطلّبات التّقنية اللازمة للانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية إلى مستويين:

أ. متطلّبات عامّة تخدم جميع التّطبيقات الإلكترونية بما فيها المعاملات الرسمية الإلكترونية:

- بنية تحتية تتيح النفاذ الواسع إلى الإنترنت وبسرعات مناسبة.
- مزوّد خدمات التّصديق الإلكتروني لمنح شهادات التّوقيع الإلكتروني للجهات الحكومية.
- شبكة حكومية آمنة تربط الجهات الحكومية، وتسمح بتبادل المعلومات بينها بطريقة موثوقة وأمنة.
- مركز معطيات وطني يقدّم خدمات الاستضافة والحوسبة السحابية وغيرها من الخدمات، ويضمن استقرار وكفاءة وموثوقية الخدمة.

ب. متطلّبات خاصّة بتطبيق المعاملات الرسمية الإلكترونية:

- نظام بريد إلكتروني حكومي.
- نظام إدارة الوثائق الحكومية الإلكترونية، يتضمّن الأرشيف الإلكتروني وإدارة السّجلات الإلكترونية.
- نظام تدفق العمل.



- تطبيقات وأنظمة تُبنى بالاستناد إلى قواعد البيانات المشتركة بين الجهات الحكومية.
- منصّة حكوميّة موحدة تجمع التّطبيقات المختلفة للمعاملات.

3. جانب الموارد البشرية وإدارة التغيير

يُعدُّ جانب الموارد البشريّة وإدارة التّغيير الجانب الأكثر حرجاً في عمليّة الانتقال نحو معاملات حكوميّة إلكترونيّة، لما تنطوي عليه هذه العمليّة من تغيير يشمل خطوات تنفيذ إجراءات المعاملة، وآليات العمل والتّخاطب بين الجهات الحكوميّة، وأدوات عمل الموظّفين، الأمر الذي قد ينتج ممانعة كبيرة للتّغيير، من الممكن أن تتسبّب في فشل عمليّة الانتقال أو تأخّر حدوثها، ورغم درجة حرجة هذا الجانب إلا أنّ الاهتمام الذي توليه الإدارات الحكوميّة له لا يرقى لدرجة أهمّيّته.

تنطوي عمليّة إدارة التّغيير على ضرورة وضع خطة للتّخفيف من أثر الممانعة له وضمان تحقيق نجاح

الانتقال، ويجب أن تتضمّن:

- تحديد مواضع الممانعة.
- دراسة أسبابها.
- وضع الإجراءات اللّازمة لتفادي حدوثها.

ويمكن أن نحدّد الخطوط العريضة لخطة إدارة التّغيير، وتخفيف أثر الممانعة لعمليّة

الانتقال نحو معاملات رسميّة إلكترونيّة بالجدول التّالي:

جدول (3) الخطوط العريضة لخطة إدارة التّغيير وتخفيف الممانعة

المواضع المتوقّعة للممانعة	أسبابها	الإجراءات الممكن اتّباعها لتفاديها
العاملين القائمين على تنفيذ المعاملة	نقص المهارات اللّازمة والمعرفة بالتّقانات الجديدة، والأدوات اللّازمة لعمليّة الانتقال.	وضع خطط التّدريب والتّأهيل المناسبة.
	الخوف من خسارة مكانة أو موقع وظيفي أو صلاحيّة أو فقدان مصلحة ما نتيجة التّحول نحو الشّكل الإلكتروني.	التركيز في عمليّة التّواصل والتّعريف بمشروع المعاملات الإلكترونيّة على أنّ هذا الانتقال يحقّق المصلحة المشتركة للمؤسّسة والعامل، والاعتماد بتنفيذ عمليّة الانتقال على العاملين القائمين على تنفيذها بالوضع الحاليّ
	اعتیاد واستسهال الأسلوب الحالي وعدم الرّغبة بتغيير العادات.	الانتقال التّدریجي، مع اتّباع أساليب الإلزام والتّحفيز من قبل الإدارة وبشكل متوازن.
	زيادة أعباء العمل لاسيما خلال مرحلة الانتقال الهجينة.	تكثيف المحفّزات الماليّة والمعنويّة، لاسيما أثناء المرحلة الهجينة والتي لا يلمس خلالها العامل الأثر الإيجابي عليه لعمليّة الانتقال.



بذل الجهد بصياغة خطوات تنفيذ المعاملة الإلكترونية بشكل مألوف للعامل، والعناية بإظهار مخرجات ملموسة له (على الأقل في مراحل البداية) تعطيه الثقة بالتنفيذ.	عدم الثقة بالتقنية الحديثة.	
التواصل بين الإدارة والعامل، ودعمه واتخاذ جميع القرارات التي من شأنها أن تعطيهم الثقة والحافز في التنفيذ بالأسلوب الجديد.	عدم وجود إدارة عليا تدفع العاملين نحو التغيير وتعزز ثقتهم به.	
تغيير العادة تدريجياً، مع التسويق لإيجابيات الأسلوب الجديد.	الاعتیاد على الأسلوب الحالي لتلقي الخدمة وعدم الرغبة بتغيير العادة.	المستفيد من مخرجات المعاملة (مؤسسة أخرى أو مواطن)
تقديم الخدمة بأبسط وأسهل الأساليب التقنية وتقديمها بعدة طرق لتغطي مجال معرفة أكبر شريحة ممكنة.	نقص المعرفة بأدوات تلقي الخدمة التقنية.	
إظهار مخرجات ملموسة لعملية التنفيذ، وتقديم عدة طرق للتحقق من صحة التنفيذ.	عدم الثقة بالتقنية الحديثة.	
التركيز على قصص نجاح جرى تنفيذها بهذا الإطار وتقديمها لصاحب القرار، وفي حال عدم وجودها العمل على تنفيذ مشروع صغير ناجح وتقديمه كنموذج.	عدم تجارب استخدام التقنية في تنفيذ المعاملات وفشلها نتيجة أتمتها دون دراستها.	صاحب القرار والإدارة العليا
إجراء دراسات الجدوى لكل مشروع ينفذ في إطار عملية الانتقال، والتركيز على المؤشرات التي تقدم إثبات جدوى عملية الانتقال.	عدم القناعة بأهمية وجدوى الانتقال.	
التواصل والتسويق الإيجابي وإشراك جميع الأطراف في عملية التخطيط والتنفيذ وخلق حالة المصلحة المشتركة للجميع.	خوف بعض الإدارات من فقدان صلاحياتها أو سلطتها في تنفيذ بعض المعاملات.	

وتجدر الإشارة إلى أنه في بعض الأحيان لا تكون الممانعة هي سبب فشل أو تأخر إحداث التغيير، وإنما عدم التمكن من أدواته دون الرغبة في ممانعته، الأمر الذي يستدعي ضرورة دراسة المحيط المرتبط بتنفيذ المعاملات وتصنيف العاملين القائمين على تنفيذها بين: داعم للتغيير، ممانع له، قابل له وغير قادر على تنفيذه،، واتخاذ الإجراءات المناسبة لكل حالة.

يأخذ جانب الموارد البشرية وجهاً آخر مختلفاً عن ممانعة التغيير، وهو نقص الموارد البشرية المتخصصة العاملة في الجهات الحكومية والقادرة على القيام بعملية الانتقال إلى المعاملات الرسمية الإلكترونية، ولاسيما في ظل منافسة القطاع الخاص وعوامل الجذب التي يقدمها لهذه الكفاءات المتخصصة، الأمر الذي يفرض على الجهات الحكومية إيجاد آليات مناسبة لجذب الخبرات المتخصصة والحفاظ عليها.



ثانياً- المعاملات الرسمية الإلكترونية في سورية

عملت وزارة الاتصالات والتّقانة -بعد صدور قانون المعاملات الإلكترونيّة- على اتّخاذ مجموعة من الخطوات التي من شأنها تفعيل القانون والانطلاق نحو معاملات إلكترونيّة لا سيما المعاملات الرسميّة، وقد كان التّوجّه في هذا المجال أن تتمّ العمليّة بشكل تدريجي وعلى مراحل، وقد أثرت الوزارة في البداية التّركيز على مرحلة محدّدة من هذه المعاملات وهي مرحلة المراسلات، إذ يجري الانتقال بالمراسلات الحكوميّة إلى الشّكل الإلكتروني تدريجيّاً بشكل شاقولي: "الانتقال التدريجي في أشكال المراسلات الحكوميّة": وآخر أفقي: "التّوسع التدريجي في الجهات الحكوميّة بحيث تضاف تبعاً"، وفي إطار هذا التّوجه جرى إطلاق مشروع المراسلات الحكوميّة الإلكترونيّة في الوزارة، وعملت على تنفيذ مجموعة من المشاريع الفرعيّة ضمنه، تمهيداً لإطلاق المشروع الوطني للمراسلات الحكوميّة الإلكترونيّة.

-مشروع المراسلات الحكوميّة الإلكترونيّة في وزارة الاتّصالات والتّقانة

أ. أهداف المشروع

هدف هذا المشروع إلى:

- بناء خبرة عمليّة في مجال تطبيق هذه المشاريع.
- إيجاد القبول والاعتیاد لدى الجهات الحكوميّة والعاملين فيها على استخدام التّقانات الحديثة، لا سيما التّوقيع والإرسال والحفظ للوثائق الإلكترونيّة.
- تنفيذ مشروع تجريبي ناجح ليكون بمثابة قصّة نجاح يُبنى عليها لإدارة التّغيير المتوقّع.

ب. بعض المشاريع الفرعية

تصنيف المراسلات الحكوميّة في وزارة الاتّصالات والتّقانة:

تُعدّ خطوة تدرج في إطار الجانب التّنظيمي، وقد جرى مسح المراسلات الحكوميّة الواردة للوزارة لمدة ستّة أشهر وتصنيفها، بهدف وضع خطة الانتقال التدريجي للإرسال إلكترونياً، ويبيّن الجدول جزءاً من نتائج المسح والتصنيف.

مشروع التّعاميم الحكوميّة الإلكترونيّة

تدخل في النّوع الأوّل من المراسلات التي تمّ تصنيفها، وقد جرى تطبيق هذه المراسلات إلكترونياً في عدة جهات حكوميّة (وزارة الاتّصالات والتّقانة، وزارة الكهرياء، وزارة النقل، وزارة الماليّة، ...).

مشروع قرارات الحجز الاحتياطي

المشروع يعيد صياغة معاملة يجري تنفيذها بين ثلاث مجموعات من الجهات الحكوميّة:

- الجهات المصدرة للإشارات التي تحدّ من التّصرف بالملكيّة.
- الجهات المنقّذة لهذه الإشارات.
- الجهات المستعلمة عنها.



وقد استطاعت هذه المشاريع وغيرها من المشاريع الأخرى التي نفذت في نفس الإطار، تحقيق مجموعة من الأهداف: كضمان الوصول السريع للوثائق، وتحقيق وفرة في استهلاك الورق، وخلق الاعتياد لدى العاملين على استخدام هذه التقانات.

من الناحية التّقنيّة

تزامن إطلاق مشروع المراسلات الحكوميّة الإلكترونيّة، مع افتتاح مركز التصديق الإلكتروني في الهيئة الوطنيّة لخدمات الشّبكة الذي باشر أعماله بإطار مشروع تجريبي للتوقيع الإلكتروني، جرى عبره منح 212 شهادة توقيع إلكتروني لعاملين في 49 جهة حكوميّة¹³، بالإضافة إلى مركز المعطيات الوطني المُحدث أيضاً في الهيئة منذ بداية إحداثها باسم مركز خدمات المعلوماتيّة والذي يعمل على تقديم خدمات استضافة التّجهيزات والتّطبيقات، إلى جانب زيادة معدّل النّفاذ إلى الإنترنت عريض الحزمة، إذ بلغ عدد المشتركين في بوابات الإنترنت عريض الحزمة في الربع الأوّل من العام 2016 /736157/ بوابة بنسب نمو ملفتة¹⁴.

إلا أنّ هذه الجهود المبذولة جميعها لا تتعدّى كونها مشاريع تجريبية، الهدف منها الوصول إلى صياغة المشروع الوطني للمراسلات الحكوميّة الإلكترونيّة وبرؤية موضوعيّة قابلة للتّطبيق ومتبنّاة على المستوى الحكومي الكامل، تمهيداً للانتقال إلى معاملات رسميّة إلكترونيّة بشكلٍ كاملٍ ومتزامن مع الخطط الموضوعية في مجال البنية التّحتيّة.

يبين الجدول التالي مقارنة بين متطلبات الانتقال إلى المعاملات الحكومية الإلكترونيّة وبين

الوضع الراهن:

¹³ بيانات الهيئة الوطنيّة لخدمات الشّبكة بتاريخ 2016/12/15.

¹⁴ بيانات الشركة السوريّة للاتّصالات.



جدول (4) مقارنة متطلبات الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية والوضع الراهن

الوضع الراهن	متطلبات الانتقال	
عدد من المحاولات المتكررة والموزعة، دون أن تأخذ طابع عام ومتكامل، ويشار إليه في غالبية هذه التجارب جرى التركيز على المعاملات من نمط (G2C) دون التركيز على نمط (G2G) بما تشمله من تراسل ووثائق متبادلة بين الجهات الحكومية	جرد المعاملات الحكومية	الجانب الإداري والتنظيمي
	دراسة مراحل تنفيذ كل معاملة	
	دراسة الوثائق الصادرة عن المعاملة كأحد مخرجاتها.	
زيادة ملحوظة في معدل النفاذ إلى الإنترنت	النفاذ الواسع إلى الإنترنت	الجانب التقني
البدء بإعداد الدراسات اللازمة	شبكة حكومية آمنة	
مركز تجريبي قائم، والتعاقد على تنفيذ مركز التصديق الوطني	مزود خدمات التصديق الإلكتروني	
مركز قائم مع البدء بمشروع توسيع له	مركز معطيات وطني	
مجموعة من أنظمة البريد الحكومية في الجهات الحكومية المختلفة	نظام بريد إلكتروني حكومي	
غير متوفر على مستوى وطني	نظام إدارة الوثائق الحكومية الإلكترونية	
غير متوفر على مستوى وطني	نظام تدفق العمل	
مجموعة متفرقة من التطبيقات	تطبيقات وأنظمة تُبنى بالاستناد إلى قواعد البيانات	
غير متوفرة على مستوى وطني	منصة حكومية موحدة تجمع التطبيقات المختلفة للمعاملات	
غير متوفرة	خطة وطنية لإدارة التغيير	
غير متوفرة	خطة وطنية للموارد البشرية	



الفصل الثالث: نحو معاملات تجارية إلكترونية

شغلت المعاملات التجارية في قانون المعاملات الإلكترونية الجانب الأوسع منه لا سيما فيما يتعلق بالتسوق الإلكتروني وحماية المستهلك، وتندرج هذه المعاملات تحت مفهوم التجارة الإلكترونية الذي يعرف بأنه: "المعاملات التجارية التي تتم بوسائل إلكترونية"، وتنقسم أنماط التعامل التجاري الإلكتروني في التجارة الإلكترونية إلى ثلاثة أنماط أساسية:

- التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية.
- التجارة الإلكترونية بين المستهلك والمؤسسات التجارية.
- التجارة الإلكترونية بين المؤسسات التجارية والحكومة.

أولاً- متطلبات الانتقال إلى معاملات تجارية إلكترونية

إن تنفيذ هذه المعاملات يحتاج مجموعة من المتطلبات التي قد تلتقي في كثير من جوانبها، مع ما ذكر من متطلبات في مجال المعاملات الرسمية الإلكترونية، إلا أننا سنعمل على التركيز على المتطلبات ذات الارتباط اللصيق بالمعاملات التجارية، وبجانبين اثنين:

1. الجانب القانوني والتنظيمي

ويشمل:

- تنظيم نشاط ممارسة التجارة الإلكترونية، ووضع الشروط لمنح السجل التجاري اللازم.
- توصيف إجراءات وآليات عمل الأجهزة المتخصصة في حماية المستهلك، بما يضمن تحقيق هذه الحماية في الفضاء السيبراني، وتدريب أفراد هذه الأجهزة على هذه الإجراءات.
- وضع الأدلة والقيام بجميع الأنشطة التعريفية والتوجيهية للأفراد أثناء ممارستهم عملية التسوق الإلكتروني.
- وضع الضوابط والنواظم اللازمة لتوثيق السجلات والوثائق التعاقدية الإلكترونية، والتركيز على ضرورة حفظها لدى طرف ثالث، نظراً لما لهذه الوثائق من أثر مالي والتزامات قد تترتب على الأطراف.
- ضمان الحماية القانونية للتجارة الإلكترونية والتي تكفلها قوانين مكافحة الجريمة المعلوماتية التي يجب أن تكون قد دخلت ضمن حيز التنفيذ العملي.

2. الجانب التقني

في الحديث عن الجانب التقني اللازم لتنفيذ معاملات تجارية إلكترونية، وبالإضافة إلى المتطلبات العامة التي ورد ذكر بعضها وعلى وجه الخصوص وجود بنية تحتية تضمن النفاذ الواسع لشبكة الإنترنت، يجري التركيز على متطلبين أساسيين يُعدان عصب التجارة الإلكترونية:



- الدّفع الإلكتروني: من غير المجدي الحديث عن تنفيذ أيّ شكل من أشكال المعاملات التجاريّة الإلكترونيّة، دون توافر أدوات للدّفع الإلكتروني كوسيلة لانقضاء الالتزامات في هذه المعاملات، ولا بدّ من تعدّد قنوات الدّفع الإلكتروني، سواء أكان ذلك باستخدام بوابات الدّفع الإلكتروني، وبطاقات الدّفع، أم الدّفع عن طريق الموبايل.
- التّوقيع الإلكتروني: يُعدّ الأداة الضّروية لتحديد هويّة المتعاقد وأهليّته ورضاه، ولا بدّ أن يكون هذا التّوقيع ممنوحاً من سلطة تصديق معترف بها، بالإضافة إلى ما يقدّمه التّوقيع الإلكتروني من ضمانات لعدم تعرض المحتوى الذي جرى توقيعه لأيّ تعديل أثناء عمليّة التّبادل الإلكتروني أو الحفظ.
- لابد من تحقيق متطلّبات الأمن التّقني الواجب توافرها، كتقنيّات التّشفير وغيرها لضمان حماية البيانات التي يجري تبادلها، لا سيما البيانات المتعلّقة بعمليات الدّفع والحسابات المصرفيّة.

ثانياً-المعاملات التجاريّة الإلكترونيّة في سورية

أصدر وزير التجارة الداخليّة وحماية المستهلك في العام 2012، قراراً بتشكيل لجنة مهمتها وضع شروط ترخيص مهنة التّجارة الإلكترونيّة والتّسويق الإلكتروني¹⁵، وقد جاء هذا القرار استجابة لمطالبات بضرورة تنظيم هذا النّشاط، لاسيما بعد ظهور عدد من الحالات التي جرت فيها ممارسته، من قبل بعض الشّركات دون حصولها على التّرخيص اللازم، إلا أنّ عدم صدور التّشريع الناظم للمعاملات الإلكترونيّة أدّى إلى تأجيل وضع هذه الشّروط لحين صدور القانون. ومع صدور القانون وفي ظل غياب الشّروط الناظمة لممارسة نشاط التّجارة الإلكترونيّة، لا يزال تكوين صورة عن واقع هذا النّشاط في سورية من الصّعوبة بمكان، الأمر الذي استدعى تنفيذ بحث ميداني في غرفة تجارة دمشق¹⁶.

- البحث الميداني

والذي هدف إلى:

- التّعرف على مستوى استخدام المعاملات التجاريّة الإلكترونيّة.
- المعوقات التي تحول دون تنفيذ وانتشار المعاملات التجاريّة الإلكترونيّة.

مجتمع وعيّنّة الدّراسة

شمل مجتمع الدّراسة التّجار المسددين في غرفة تجارة دمشق، إذ تمّ توزيع (150) استمارة كان العائد منها (110)، تمّ استبعاد (8) لعدم اكتمال البيانات، ويكون عدد الاستبيانات الصّالحة للتّحليل (102) فقط.

¹⁵ قرار وزير التجارة الداخليّة وحماية المستهلك رقم/411/ تاريخ 2012/9/6.

¹⁶ تمّ تنفيذ الاستبيان في غرفة تجارة دمشق بمساعدة مدير غرفة تجارة دمشق الدكتور عامر خربوطلي.



وقد كانت الإجابات لكل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي كالتالي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق لحد ما	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة

- توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل

جدول (5) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير عدد سنوات العمل

م.	عدد سنوات العمل	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	أقل أو يساوي 10 سنوات	30	29.4
2	11 إلى 20 سنة	16	15.7
3	من 21 إلى 30 سنة	38	37.3
4	أكبر أو يساوي 31 سنة	18	17.6

- توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

جدول (6) توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي

م.	المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	ثانوية أو أقل	12	11.8
2	معهد	16	15.7
3	جامعي	68	66.7
4	دراسات عليا	6	5.9

جرى اختيار متغيرين أساسيين، لتوصيف أفراد العينة وهما: متغير عدد سنوات العمل لأفراد العينة والمؤهل العلمي لهم، لما لهما من تأثير في سلوك التاجر في اتخاذ خيارات التجارة الإلكترونية، ويلاحظ أن ما يقارب 71% من أفراد العينة تتراوح سنوات عملهم من 10 إلى 30 سنة فما فوق، ما يعكس استقراراً في تجارة أفراد العينة، في حين أن نسبة الجامعيين والدراسات العليا تشكل نسبة 71% تقريباً من أفراد العينة، لتصبح النسبة فيما لو أضفنا حملة شهادة المعاهد 88% تقريباً من العينة، بما يعكس الطابع المتعلم للتاجر في دمشق.

- تحليل فقرات الاستبانة ومناقشتها

تبين الجداول التالية المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لكل عبارة من عبارات كل محور مرتبة تنازلياً، وفقاً لقيمة المتوسط الحسابي.

□ تحليل فقرات المحور الأول (مستوى استخدام التجارة الإلكترونية)

يحتوي محور مستوى استخدام التجارة الإلكترونية على (15) فقرة الهدف منها التعرف على مستوى استخدام التجارة الإلكترونية في عينة الدراسة في مدينة دمشق.

جدول (7) تحليل فقرات محور مستوى استخدام التجارة الإلكترونية

م.	مستوى استخدام التجارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أستخدم الإنترنت للتفاد إلى المعلومات وأخبار الأسواق.	4.5	0.6
2	أتواصل دولياً باستخدام شبكة الإنترنت.	4.5	0.7
3	أعتمد على البريد الإلكتروني في تسيير الأعمال.	4.2	0.7
4	أستخدم الإنترنت للتعريف بالشركة ومنتجاتها.	4.2	0.6
5	أبحث عن معلومات كافية عن الأسعار باستخدام شبكة الإنترنت.	4.1	1.0
6	أعلن عن منتجات الشركة عبر الإنترنت.	3.9	0.7
7	أعثر على معلومات كافية عن المنافسين باستخدام الإنترنت.	3.7	0.9
8	أبحث عن عملاء جدد عبر شبكة الإنترنت.	3.6	0.8
9	يتوافر ما يكفي من المعلومات عن السلع عبر شبكة الإنترنت.	3.6	1.0
10	أبحث عن شركاء جدد باستخدام شبكة الإنترنت.	3.5	0.9
11	أحصل على طلبات وأوامر التوريد باستخدام شبكة الإنترنت.	3.4	0.9
12	أبادل الوثائق والعقود إلكترونياً.	3.0	1.0
13	أبيع منتجات الشركة بوساطة الأسواق الإلكترونية.	2.9	1.0
14	أدفع عن طريق بطاقات الائتمان أو أي وسيلة دفع إلكتروني.	2.7	1.0
15	أوقع الوثائق والعقود إلكترونياً.	2.5	1.0

ويوضّح الجدول (7) ردود مفردات العينة حول مستوى استخدام التجارة الإلكترونية، وهذه الإجابات مرتبة حسب أهميتها وفقاً للمتوسط الحسابي.

وتعكس هذه النتائج الاستخدام الخجول لشبكة الإنترنت في الأعمال التجارية الذي يتمثل فقط بنشاطات التواصل والتعريف بالشركة دون الجرأة على الدخول الفعال في التجارة الإلكترونية، من حيث التسويق وتوقيع العقود وتبادل الوثائق إلكترونياً.

□ تحليل فقرات المحور الثاني (العقبات التي تحول دون استخدام التجارة الإلكترونية)

يحتوي محور العقبات التي تحول دون استخدام التجارة الإلكترونية على (15) فقرة.

جدول (8) تحليل فقرات محور العقبات التي تحول دون استخدام التجارة الإلكترونية

م.	العقبات التي تحول دون استخدام التجارة الإلكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يُعدُّ عدم توافر منظومة محلية للدفع الإلكتروني إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.4	0.8
2	يُعدُّ ضعف البنية التحتية لتقانة الاتصالات والمعلومات إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.3	0.7
3	يُعدُّ تدني مستوى اللغة الإنجليزية للمتعاملين بالتجارة الإلكترونية إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.3	0.9
4	يُعدُّ ضعف معدل انتشار الإنترنت وانخفاض سرعتها إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.2	1.1
5	يُعدُّ تفضيل المستهلك للشراء بالطرق التقليدية إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.2	0.9
6	يُعدُّ عدم وجود برامج تدريبية في مجال التجارة الإلكترونية إحدى العقبات التي تحول دون استخدامها.	4.2	0.9
7	يُعدُّ افتقاد المواطنين لثقافة استخدام بطاقات الائتمان ووسائل الدفع الإلكتروني إحدى العقبات أيضاً.	4.0	1.0
8	يُعدُّ ضعف ثقافة العامل البشري في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة إحدى العقبات أيضاً.	4.0	1.1
9	يُعدُّ عدم اعتماد المستهلك على هذا النوع من التعاملات التجارية إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.0	1.0
10	يُعدُّ غياب القوانين والتشريعات التي تنظم التجارة الإلكترونية إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	4.0	0.9

1.1	3.9	يُعدُّ غياب أمن وسريّة المعلومات على شبكة الإنترنت إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	11
0.7	3.9	يُعدُّ استخدام عدد قليل من الشّركات المحليّة للإنترنت في أعمالها التجاريّة إحدى العقبات أيضاً.	12
0.8	3.8	تُعدُّ ندرة المواقع العربيّة على شبكة الإنترنت إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	13
1.1	3.8	يُعدُّ عدم وجود دعم من الدّولة لنشر ثقافة التّجارة الإلكترونيّة إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	14
0.9	3.7	يُعدُّ انخفاض المنافسة بين الشّركات المحليّة إحدى العقبات التي تحول دون انتشارها.	15

ويوضح الجدول (8) ردود مفردات العيّنة حول العقبات التي تحول دون استخدام التّجارة الإلكترونيّة، وهذه الإجابات مرتّبة حسب أهمّيّتها وفقاً للمتوسّط الحسابي.

يُلاحظ من التّائج التّركيز على الجانب التّقني متمثلاً بوسائل الدّفع الإلكتروني وانتشار شبكة الإنترنت، بحسبان أنها من أهمّ العقبات التي تحول دون انتشار التّجارة الإلكترونيّة، في حين تأتي العوامل المتعلّقة بالعامل البشري في المرتبة الثّانية، سواءً أكان ذلك من ناحية التّعريف، أم التّدريب على استخدام هذه التّعاملات.

وإذا كان غياب وسائل الدّفع الإلكتروني هو النّقطة الملامسة للواقع بشكل كبير، بصفتها من أهمّ المعوقات لانتشار التّجارة الإلكترونيّة، إلا أنّه قد يوجد بعض الإجحاف في تقييم واقع البنية التّحتيّة ومعدّل النّفاذ إلى الإنترنت عريض الحزمة الذي ينمو نمواً ملحوظاً، خلال سنوات الحرب. في الوقت التي تُظهِر العوامل الأخرى المتعلّقة بغياب التّشريعات الفجوة الموجودة بين التّاجر والحكومة والمتمثلة بعدم اطلاعها على الخطوات المتخذة من قبلها في هذا السّياق.

قدّمت هذه الدّراسة في غرفة تجارة دمشق صورة تعكس جانباً كبيراً من واقع تطبيق المعاملات التجاريّة الإلكترونيّة في سورية، من وجهة نظر القطاع الخاص ممثلاً بالتّاجر، والذي ظهر جلياً أنّه في أدنى حالاته إن لم يكن في حالة انعدام، إلا أنّ الصّورة من وجهة نظر المستهلك قد تأخذ شكلاً مختلفاً، يمكن تلمسه من خلال بعض الحالات التي سجّلت لدى وزارة التّجارة الداخليّة وحماية المستهلك والتي عكست وجود رغبة لدى المستهلك السّوري بممارسة نشاط التّسوق الإلكتروني، هذه الرّغبة جعلته عرضة لحالات احتيال دون إمكانيّة حماية حقوقه في ظلّ عدم ممارسة الجهات الحكوميّة لدورها الفعّال في هذا المجال، وفي ظلّ ضعف مبادرة القطاع الخاص المحلي في تلبية هذه الرّغبة.



الفصل الرابع: خطة عمل مقترحة للانتقال إلى المعاملات الإلكترونية في

سورية

من المفيد في معرض وضع مقترح لخطة الانتقال نحو المعاملات الإلكترونية بشكل متكامل وعلى مستوى وطني أن نستعرض تحليلاً للوضع الراهن في سورية، خصوصاً في ظل الظروف الحالية باستخدام تحليل نقاط القوة والضعف والتحديات والفرص (SWOT analysis).

أولاً- تحليل SWOT

1. نقاط الضعف

- ضعف في آليات التنسيق الحكومي في المشاريع التي تتعدّد الجهات المشاركة فيها.
- تأخر في اتخاذ الخطوات التنفيذية اللازمة لإدخال تشريعات الفضاء السيبراني حيّز التطبيق الفعلي رغم نفاذها.
- تأخر وضع حلول الدفع الإلكتروني التي تُعدّ الشريان الأساس للمعاملات التجارية الإلكترونية.
- غياب دور القطاع الخاص وعدم قناعته بجاهزية البيئة الحالية للانتقال نحو معاملات إلكترونية، لاسيما التجارية منها.

2. نقاط القوة

- بيئة تشريعية شبه متكاملة للفضاء السيبراني.
- تنفيذ عدد من المشاريع جرى بوساطتها بناء خبرة عملية، لا سيما في مجال توصيف المعاملات الرسمية وتحويلها إلى الشكل الإلكتروني، واستخدام وسائل التوقيع والتراسل الإلكتروني.

3. التحديات

- نقص الموارد المالية، وتراجع الدعم للمشاريع التقنية.
- نقص الموارد البشرية، وفقدان الكثير من الكوادر المؤهلة والمتخصصة في جميع المجالات.
- الحصار التقني المفروض سابقاً، وازدياد شدته في ظل الظروف الراهنة.

4. الفرص

- ظهور حاجة فعلية وملموسة لمشاريع تقانة الاتصالات والمعلومات كحل لكثير من المشاكل التي أفرزتها الحرب، أو زادت من أثرها (التباعد الجغرافي، تخفيف التنقل، تحقيق وفر، حفظ للبيانات والوثائق.... الخ).
- حكومة جديدة متبينة لمشاريع تقانة الاتصالات والمعلومات، ومقتنعة بدورها في معالجة تداعيات الحرب.
- تطور ملحوظ في انتشار الإنترنت عريض الحزمة، رغم التخريب الذي أصاب الشبكة في العديد من المواضيع.



- بدء إجراءات بناء مركز التصديق الإلكتروني الوطني، وتخصيص التمويل اللازم لتوسيع مركز المعلومات.

ثانياً- خطة العمل المقترحة

بعد أن حدّدنا متطلبات الانتقال للمعاملات الإلكترونية على المستويين الحكومي والتجاري، واستعراض الوضع الراهن في سورية توصيفاً وتحليلاً، وبالاستفادة من نقاط القوة والفرص المتاحة، أصبح من الممكن وضع مقترح خطة عمل وطنية قابلة للتنفيذ لمشروع المعاملات الإلكترونية، ويمكن تقسيم هذه الخطة إلى ثلاث خطط فرعية، يجري تنفيذها بمسارات متوازية مع ضمان وجود بنية هيكلية للمشروع تعمل على التنسيق الدائم بين هذه المسارات.

1. الخطة التنظيمية

شق المعاملات الرسمية

تنطوي عملية الانتقال نحو معاملات رسمية إلكترونية على حجم كبير من التغيير في أدوات ومنهجية العمل الحكومي، الأمر الذي يجعل اعتماد توجه الانتقال التدريجي هو المسار الأسلم والأكثر قابلية للنجاح، وسنعمد في وضع مقترح خطة الإطار التنظيمي التوجه الذي اعتمده وزارة الاتصالات والتقانة بالبدء بتحويل المراسلات الحكومية إلى شكلها الإلكتروني كخطوة نحو الانتقال إلى معاملات رسمية إلكترونية متكاملة، وفي ظل هذه الرؤية:

- مسح المراسلات الحكومية على مستوى مركزي، وعلى مستوى كل وزارة أو جهة حكومية.
- تصنيفها وفقاً لمعايير متعددة، ووضع خطة الانتقال التدريجي نحو الشكل الإلكتروني.
- التركيز في المرحلة الأولى على مرحلة تبادل الوثائق بين الجهات الحكومية.
- دراسة المعلومات التي يجري تبادلها عبر الوثائق، وتحديد خطوات تحويلها لبيانات وسجلات إلكترونية، يمكن إتاحتها وفقاً لسماحيات محددة عبر تطبيقات يجري تطويرها لهذا الغرض.
- دراسة المعاملات المرتبطة بالمراسلات التي جرى تحويلها إلكترونياً وأخذت شكلها المستقر، ووضع خطوات استكمال تحويلها إلى الشكل الإلكتروني بكامل مراحلها.

شق المعاملات التجارية

- وضع أسس ترخيص مهنة خدمات التسويق على الإنترنت.
- تحديد الشروط الواجب توافرها في الموقع الإلكتروني المستخدم للتسويق والبيانات المطلوب نشرها عبره، ووضع آليات اختبار وضبط هذه المواقع.
- توصيف آليات ضبط الأسعار وحماية المستهلك الإلكتروني، من قبل الضابطة العدلية المختصة.
- تفعيل دور القطاع الخاص في مجال منح شهادات التصديق الرقمي، عن طريق تراخيص ممنوحة من قبل الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة.



- السعي نحو عقد اتفاقات الاعتراف المتبادل الخاصة بالتوقيع الإلكتروني.

2. الخطة التقنية

- تطوير مركز المعلومات الوطني، ليكون الخيار الأمثل لجميع الجهات الحكومية بدلاً من قيام كل جهة من بناء مركز المعطيات الخاص بها، وأن يكون ذلك توجهاً حكومياً عاماً في ظل انخفاض الموارد المالية الحكومية، بالإضافة إلى تبني مفاهيم الحوسبة السحابية.
- بناء الشبكة الحكومية الآمنة.
- توفير أنظمة حكومية رسمية تقدم وظائف: إدارة الوثائق، أرشفتها، وتدقيق العمل، وفقاً لمنهجية معتمدة ومعيارية.
- تطوير منصة حكومية تجمع مختلف التطبيقات المرتبطة بالمعاملات الحكومية.
- بناء المنظومة الوطنية للدفع الإلكتروني.

3. خطة الموارد البشرية وإدارة التغيير

أ. خطة للتواصل

- في مجال المعاملات الرسمية الإلكترونية:
 - التعريف بالمشروع وبالمفاهيم التي ينطلق منها والأهداف التي يسعى لها، والمراحل التي يجري تنفيذها وفقها، والتركيز على فكرة المصلحة المشتركة بين الجهات والعمالين.
 - تنفيذ مجموعة من النشاطات التثقيفية والتحفيزية التي من شأنها خلق روح المنافسة والمبادرة لدى العاملين، كالمسابقات والمكافآت وغيرها.
- في مجال المعاملات التجارية الإلكترونية: وضع الأدلة التعريفية والتوجيهية لتعريف المستهلك بحقوقه وواجباته، وتعريف الخيارات المتاحة في هذا المجال، وتحفيز القطاع الخاص بالتحول نحو هذا الشكل من التجارة والتسويق والتركيز على المزايا والجدوى التي يقدمها.

ب. خطة التدريب والتأهيل

- برامج تدريبية على المستوى العام، للتدريب على المفاهيم وطريقة التوقيع والإرسال والتحقق إلكترونياً، موجّهة للعمالين كافة و بكلّ المستويات، بما فهم الإدارة العليا بأعلى مستوياتها.
- برامج تدريبية على استخدام التطبيقات المطوّرة لتنفيذ المعاملات إلكترونياً، موجّهة للعمالين القائمين على تنفيذ المعاملات.
- برامج تدريبية تخصصية في مجال توصيف وتنفيذ التحول نحو المعاملات بشكلها الإلكتروني، موجّهة لأعضاء فريق العمل كلّ حسب تخصصه.



ت. خطة الموارد البشرية

- الاستفادة في تشكيل فريق العمل من الخبرات الوطنية الموجودة في جميع الجهات العامة، والاستفادة من الخبرات المكتسبة في المشاريع التجريبية التي جرى تنفيذها.
- إيجاد الآليات اللازمة للاحتفاظ بهذه الخبرات ومنع تسربها.
- وضع آليات مناسبة لتحفيز وتشجيع العاملين المنفذين لعملية الانتقال، لا سيما في المرحلة الهجينة التي قد تشكل عبئاً مضاعفاً عليهم.



الخاتمة

استطاعت سورية خلال السنوات الماضية أن تستكمل بناء البنية التشريعية الناظمة للفضاء السيبراني بشكل شبه كامل بما في ذلك قانوني المعاملات الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني، وتعتبر هذه الخطوة على أهميتها هي نقطة البداية في الطريق نحو الانتقال للاستخدام الفعال والتطبيق العملي لهذه التشريعات، هذا الانتقال الذي يتطلب رؤية حكومية واضحة ومحددة وإرادة حقيقية في تغيير أساليب ومنهج العمل ومستويات عالية من التعاون والتنسيق.

وإذا كان الجانب التقني هو العنصر البارز والمؤثر في عملية الانتقال نحو معاملات إلكترونية على جميع المستويات، فإن الجانب التنظيمي والإداري بما يشمل توصيف المعاملات والإجراءات وتقييمها ودراساتها وتحسينها هو العنصر الضامن لعملية تحول صحيحة ومجدية اقتصادياً وإدارياً، في حين أن إدارة التغيير والممانعة إلى جانب العامل البشري يشكلان نقطة الفصل بين الفشل أو النجاح، وإن كان الجانب التقني يحظى ببعض الاهتمام الحكومي من حيث الدعم والتمويل فإن الاهتمام بالجانب الإداري والتنظيمي لا يزال في الإطار النظري دون انعكاس واقعي وفعال، في حين تعتبر عملية إدارة التغيير والاهتمام بالعامل البشري العنصر الغائب كلياً عن الاهتمام الحكومي.

ولا بد من الأخذ بعين الاعتبار عند وضع الرؤية الحكومية والتوجهات والخطط اللازمة للانتقال نحو المعاملات الإلكترونية، إن هذا النمط من التحولات تجري على المدى المتوسط والبعيد، وبشكل تدريجي ومتعاقب ولكن بخطوات محددة وواضحة الهدف وقابلة للقياس والتقييم، وبمشاركة جميع الأطراف بما في ذلك القطاع الخاص الذي له دور أساس مؤثرومتأثر في مجال المعاملات التجارية على وجه الخصوص.



ملحق: مصطلحات مستخدمة في المعاملات

ورد عبر استعراض قانون المعاملات الإلكترونية مجموعة من التعابير والمصطلحات التي قد تختلف في استخدامها وتتداخل مع تعابير ومصطلحات أخرى، الأمر الذي يجعل من المفيد توضيح هذه التعابير وتحديد الحدود الفاصلة بينها لما لذلك من انعكاسات على توضيح وتحديد نطاق ومجال التطبيق العملي لهذا القانون.

أولاً- المعاملات

ورد في قانون المعاملات الإلكترونية تعريف المعاملات بأنها "إجراء أو جملة من الإجراءات تجري بين طرفين أو أكثر، لها طابع مدني أو تجاري أو إداري".

- يلاحظ أنّ المعاملة مفهوم مرتبط بـ

□ الإجراء أو ما يسمى بالعملية process والتي تعرّف وفقاً للمنظمة الدولية للمعايير بـ "مجموعة من الأنشطة المترابطة والمتداخلة التي تعمل على تحويل المدخلات إلى مخرجات"¹⁷، ويجري تحويل المدخلات إلى مخرجات بهدف الوصول إلى:

□ المنتج الذي يعرف وفق المواصفة نفسها بأنه "نتج عملية"¹⁸ وهذا المنتج يقدم لزبون يمكن أن يكون "شخصاً أو مؤسسة وقد يكون هذا الزبون من داخل المؤسسة، كأن يكون موظفاً فيها أو من خارجها"¹⁹، وللمنتج أشكال متعدّدة منها ال خدمة والوثيقة.

- أصناف المعاملات:

تصنّف المعاملات وفقاً للأطراف التي تجري بينها إلى:

□ معاملات بين حكومة وحكومة (G2G).

□ معاملات بين حكومة ومواطن (G2C).

□ معاملات بين حكومة وموظف (G2E).

□ معاملات بين حكومة ومؤسسات أعمال (G2B).

□ معاملات بين مؤسسات أعمال ومؤسسات أعمال (B2B).

□ معاملات بين مؤسسات أعمال وزبون (B2C).

وإذا كان يُطلق على الأصناف الثلاثة الأولى وفقاً لطبيعتها المعاملات الرسمية (G2G)، (G2C)، (G2E)، وعلى الصنّفين الخامس والسادس المعاملات التجارية ((B2B)، (B2C))، فإنّ الصنّف الرابع (G2B) هو الصنّف الذي يجمع بين الطبيعة الرسمية والتجارية للمعاملة، وقد تتعدّد هذه التصنيفات وتنوع.

¹⁷ المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9000

¹⁸ المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9000

¹⁹ المواصفة القياسية الدولية الأيزو 9000



ثانياً- الوثيقة

عرّف المجلس الدولي للأرشيف (ICA)²⁰ الوثيقة بأنها «أية معلومات سُجّلت أو دُوّنت على وسيط (بغض النظر عن شكله)، تمّ إنشاؤه أو تلقته المؤسسة من خلال ممارستها لأنشطتها وحفظته للوفاء بالتزامات قانونية أو صفقات مالية».

وتستمد الوثيقة أهميتها بما تحتويه من معلومات ومن قوتها التوثيقية، وللوثيقة دورة حياة تتمثل بمراحل عدّة، يمكن إجمالها وفق الآتي:

- مرحلة الإنشاء أو الاستقبال.
- مرحلة التعريف، حيث يجري تصنيفها وإنشاء السجل التعريفي بها.
- مرحلة الحفظ، حيث يجري حفظها في مكان محدد لمنع ضياعها.
- مرحلة التداول والإتاحة للاستفادة منها.
- مرحلة التقييم، حيث يجري: إمّا إتلافها بعد فترة معينة، أو تحويلها للحفظ الدائم؛ ذلك وفقاً لقواعد الحفظ والأرشفة المعتمدة.

ثالثاً- المراسلات

ننتقل إلى مفهوم المراسلة الذي يرتبط مع الوثيقة بشكل مباشر، ويمكن أن نعرّف المراسلة بأنها: تبادل الوثائق والمعلومات المتضمنة في المراسلة، يجري أثناء تنفيذ المعاملة، وغالباً ما يكون تبادل المعلومات عبر وثائق مكتوبة²¹، وكلّ مراسلة هي عبارة عن جزأين:

- محتوى أو مضمون المراسلة: المعلومات التي يجري تبادلها.
- البيانات التعريفية للمراسلة: مثل الجهة المرسل، الجهة المستقبلة، تاريخ الإرسال، تاريخ الاستقبال، ...

رابعاً- المعاملات الإلكترونية

ورد تعريف المعاملات الإلكترونية بأنها "معاملات تنقذ بوسائل إلكترونية"²²، ومع دخول المعاملة للتنفيذ في حيز الفضاء السيبراني، تدخل جميع المفاهيم التي أوردناها أعلاه هذا الحيز، لتصبح المراسلة الإلكترونية، والوثيقة الإلكترونية، ...

ويتداخل مفهوم المعاملات الإلكترونية مع مجموعة من المفاهيم الأخرى دون إمكانية الفصل التام بينها كالحكومة الإلكترونية التي تركز على المواطن، والتجارة الإلكترونية التي تركز على قطاع الأعمال، والإدارة الإلكترونية التي تركز على تحسين أداء الإدارة والمؤسسات الحكومية.

²⁰ International Council on Archives

²¹ الوثيقة المكتوبة: هي الوثيقة المصدّق عليها من جهة رسمية، أو موقّعة من فرد.

²² قانونا التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة، والمعاملات الإلكترونية.



خامساً- الوثيقة الإلكترونية

عرّف قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة الوثيقة الإلكترونية بأنها "وثيقة تتضمن معلومات تُنشأ أو تُدمج أو تُخزّن أو تُرسل أو تُستقبل، كلياً أو جزئياً، بوسيلة إلكترونية، وتكون قابلة للاسترجاع بصورة يمكن إدراكها".

وقد ركّز التعريف على المعلومات التي تتضمنها الوثيقة، سواءً أكانت هذه المعلومات محفوظةً في وثائق، أم في سجلات تمّ إنشاؤها لهذه الغاية.

سادساً- التوقيع الإلكتروني

قبل استعراض التعريف الوارد للتوقيع الإلكتروني في النصوص التشريعية السورية، لابدّ من التمييز بين مفهومين أساسين وهما:

- التوقيع الإلكتروني: يشمل أية وسيلة إلكترونية يمكن استخدامها للتوقيع على الوثائق الإلكترونية، بهدف إثبات الهوية، وتندرج تحت ذلك وسائل عدّة كالبصمة الإلكترونية، والقلم الإلكتروني، وبصمة العين الإلكترونية وغيرها.
- التوقيع الرقمي: أو التوقيع الإلكتروني المتقدّم وهو شكل من أشكال التوقيع الإلكتروني الذي يميّز عنها جميعها بأنه:

□ مرتبط بهوية الموقع دون غيره.

□ مرتبط بالبيانات التي جرى وضع التوقيع عليها.

□ مرتبط بسلطة أو هيئة تصديق تمنحه لصاحبه بموجب القانون.

وقد عرّف المشرّع السوري في قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة التوقيع الإلكتروني بأنه: "جملة بيانات تُدرج بوسيلة إلكترونية على وثيقة إلكترونية وترتبط بها، وتتخذ شكل حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو أي شكل آخر مشابه، ويكون لها طابع متفرد يسمح بتحديد شخص الموقع ويميّزه عن غيره وينسب إليه وثيقة إلكترونية بعينها".

ويكون هذا التوقيع مصدقاً، أي ممنوحاً من قبل هيئة التصديق المعترف بها²³، ومُدرجاً على وثيقة إلكترونية، ذات حجّة مقررّة للأدلة الكتابيّة في أحكام قانون البينات بموجب القانون²⁴، في حين يعود للمحكمة تقدير قيمة الأشكال الأخرى للتوقيع الإلكتروني كدليل رقمي²⁵.

بعد استعراض مجموعة المصطلحات السابقة لا بد من التركيز على النقاط التالية:

- لا يمكن الحديث عن معاملات إلكترونية، بمعزل عن مفهوم المعاملة والإجراء الذي يعد نقطة البداية.

²³ في سورية هي الهيئة الوطنية لخدمات الشبكة، التي أحدثت بموجب قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة، وهي الجهة المخولة حصراً بمنح التراخيص للجهات التي ترغب في مواولة أعمال إصدار شهادات التصديق الإلكتروني.

²⁴ قانون التوقيع الإلكتروني وخدمات الشبكة.

²⁵ قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية.



- لا يمكن الحديث عن وثائق إلكترونية بمعزل عن مفهوم الوثيقة ودورة حياتها ودراسة كل مرحلة من مراحل هذه الدورة.
- ضرورة التمييز بين المفاهيم التقليدية للوثيقة والسجل وبين مفاهيم الوثيقة الإلكترونية والسجل الإلكتروني وما يرتبط بهما من مفاهيم التوقيع والمصادقة، والتركيز على المعلومات التي تحملها هذه الوثائق والسجلات وطريقة تداولها.
- لا بد من التمييز وتحديد الأهداف الكلية والمرحلية في المشاريع التي يجري إطلاقها، هل يجري التركيز فيها على مجمل مراحل المعاملة وتحويلها إلكترونياً أم يجري التركيز مرحلياً على الوثيقة الإلكترونية وعملية تبادلها على شكل مراسلة إلكترونية.
- وأخيراً لا بد من التوافق على مناطق التداخل والتباعد بين مفاهيم: الحكومة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، والتي قد يكون من الصعب الفصل بينها ولكن من الضروري الاتفاق على مواقع التداخل والتباعد بينها.



المراجع

الكتب:

1. الخولي، جمال. الوثائق الإدارية بين النظرية والتطبيق، الدار المصرية اللبنانية، 1993.
2. عرفة، سيد سالم. اتجاهات حديثة في إدارة التغيير، (الأردن: دار الراية للنشر، 2012).
3. ميلاد، سلوى علي. قاموس مصطلحات الوثائق والأرشيف، (القاهرة: منشورات كلية الآداب، 1982).

رسائل ماجستير:

1. خير، محمد. عزات كساب، "متطلبات نجاح إدارة الوثائق الإلكترونية في هيئة المعاشات"، فلسطين، الجامعة الإسلامية، 2012.
2. سده، إياد عطة. "مدى حجية المحررات الإلكترونية في الإثبات، دراسة مقارنة"، فلسطين، جامعة النجاح الوطنية، 2009.

دراسات وتقارير ووثائق وكتيبات

1. الأرشفة الإلكترونية وإدارة الوثائق في العصر الحديث، مكتبة الملك فهد الوطنية، 2012.
2. استراتيجية إدارة التغيير - برنامج التعاملات الإلكترونية - السعودية.
3. الإسكوا، تقرير الملامح الإقليمية لمجتمع المعلومات في المنطقة العربية 2003-2015.
4. شركة بيفورت (بوابة المدفوعات الإلكترونية في الشرق الأوسط) تقرير "حالة صناعة المدفوعات الإلكترونية في العالم العربي عام 2016".
5. قانون الأنيسترال التّمودجي في التّجارة الإلكترونية 1996.
6. قانون الأنيسترال التّمودجي لاستخدام التّوقيع الإلكتروني في الأنشطة التجارية 2001.
7. كتيب التّجارة الإلكترونية قناة اليوم لاقتصاد المستقبل - إدارة التّجارة الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات - وزارة الصناعة والتّجارة - البحرين.
8. المجلس الدّولي للأرشيف، الوثائق الإلكترونية - مرشد الأرشيفيين، 2005.
9. المواصفة القياسية الدّولية الأيزو رقم 9000.
10. نموذج الإسكوا الاسترشادي الخاص بتشريعات الفضاء السيبراني، 2009.

قوانين ووثائق رسمية:

1. قانون 18 للعام 2007 التعاملات الإلكترونية، السعودية.
2. قانون 83 للعام 2000 المتعلق بالمبادلات والتّجارة الإلكترونية، تونس.
3. قانون رقم 16 للعام 2010 لإصدار قانون المعاملات والتّجارة الإلكترونية، قطر.
4. القانون رقم 3 للعام 2014 "قانون المعاملات الإلكترونية" سورية.
5. القانون رقم 4 للعام 2009 "قانون التّوقيع الإلكتروني وخدمات الشّبكة" سورية.



6. القانون رقم 5 للعام 2014 الخاص بتنظيم التوقيع الإلكتروني، مصر.
7. القانون رقم 78 للعام 2012 "قانون التوقيع الإلكتروني والمعاملات الإلكترونية"، العراق.
8. قرار رئيس مجلس الوزراء رقم /749/ تاريخ 2016/2/28، سورية.
9. قرار مجلس الوزراء رقم 40 للعام 2007 المتضمن "ضوابط تطبيق المعاملات الإلكترونية الحكومية"، السعودية.
10. قرار وزير الاتصالات والتقانة رقم /3/ تاريخ 2016/6/12 المنشور بالجريدة الرسمية العدد رقم /31/ تاريخ 2016/10/10، سورية.
11. قرار وزير التجارة الداخلية وحماية المستهلك رقم/411/ تاريخ 2012/9/6، سورية.
12. المرسوم التشريعي رقم /17/ للعام 2012 "قانون تنظيم التواصل على الشبكة ومكافحة الجريمة المعلوماتية"، سورية.
13. المرسوم السلطاني رقم (2008/69)، بإصدار قانون المعاملات الإلكترونية، عمان.
14. وثائق مشروع المراسلات الحكومية الإلكترونية، وزارة الاتصالات والتقانة، سورية.

مراجع باللغة الإنكليزية:

1. "E-Commerce and ICT Activity-2014", **Office for National Statistics, UK**, 30 November 2015,
http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20160105160709/http://www.ons.gov.uk/ons/dcp171778_425690.pdf
2. El-fitouri, Mohamed Othman. "E-Commerce in Developing Countries", **Int. Journal of Engineering Research and Applications**, Vol. 5, Issue 1(Part 1), January 2015,
http://www.ijera.com/papers/Vol5_issue1/Part%20-%201/M50101102115.pdf
3. "Document Management Overview", **Compulink Management Center, Inc.**, 10th edition, 2007. <http://www2.laserfiche.com/pdf/brochures/documentmgntover.pdf>



مداد

مركز دمشق للأبحاث والدراسات

Damascus Center For Research and Studies

سورية - دمشق - مزة فيلات غربية - خلف بناء الاتصالات - شارع تشيلي - بناء الحلاق 85

Damascus - syria

Tel: +963 116 114 776

Fax: +963 116 114 731

www.dcrs.sy

info@dcrs.sy