

الملاحق

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

قائمة استبيان عن

وسائل وإجراءات الحماية وأثرها
على تنمية التجارة الإلكترونية
دراسة تطبيقية على المملكة
العربية السعودية

إعداد الباحث

فيصل بن راجح الشريف

تحت إشراف

الأستاذ الدكتور / عز الدين محمد عثمان
الأمين

أستاذ الحاسبات ورئيس جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

2007

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

المحترم

الأخ العزيز مدير

تحية طيبة وبعد،

تعتبر التجارة الإلكترونية من الأدوات الحديثة التي تقدم خدمات متعددة خاصة في مجالات الأعمال وذلك فيما يتعلق بالبيع والشراء من خلال الشبكة، علاوة على تقديم خدمات أخرى متنوعة.

وانطلاقاً من أهمية الدور الذي تلعبه التجارة الإلكترونية في رفع الأداء لمؤسساتنا السعودية فإن الباحث بصدد إعداد رسالة علمية بعنوان وسائل وإجراءات الحماية وأثرها على تنمية التجارة الإلكترونية ، دراسة تطبيقية على المملكة العربية السعودية وذلك بهدف التعرف على المعوقات التي تحد من الاستفادة من أنشطة التجارة الإلكترونية.. بشكل عام والمعوقات الأمنية بوجه خاص و إعداد مجموعة من التوصيات التي يمكن استخدامها في صياغة استراتيجية متكاملة للاستفادة من الفرص المتاحة والتعامل مع التحديات التي يفرضها استخدام تلك الأساليب المتطورة بما يضمن للمواطن والمنشآت السعودية التعامل الآمن على الشبكة ويتشرف الباحث بالتعرف على رأى سعادتك بشأن مجموعة العناصر الرئيسية ذات الارتباط بموضوع البحث والتي تتضمنها قائمة الاستقصاء المرفقة . ويود الباحث أن يؤكد لسعادتك أن الآراء التي يتم الإدلاء بها من جانبكم سوف يقتصر استخدامها فقط في أغراض البحث العلمي وسوف تحاط بالسرية التامة .

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

المشرف على البحث

الأستاذ الدكتور/ عز الدين محمد عثمان الأمين

(1) هل تتعاملون في التجارة الإلكترونية في شركتكم ؟

☐

2- لا

☐

1- نعم

(2) هل الجهاز الذي يسند إليه دور القيام بالتجارة الإلكترونية في المنشأة هو :

☐

1- إدارة التسويق.

2- إدارة المبيعات.

3- إدارة العلاقات العامة.

4- القطاع التجاري .

(3) من هو صاحب اتخاذ القرار النهائي في المنشأة بالتعامل في التجارة الإلكترونية؟ وضح

درجة موافقتكم لكل عنصر بوضع علامة (✓) من فضلك:

م	صاحب قرار التعامل في التجارة الإلكترونية	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
1	صاحب المنشأة.	5	4	3	2
2	مجلس الإدارة	5	4	3	2
3	رئيس مجلس إدارة المنشأة.	5	4	3	2
4	مدير التسويق بالمنشأة	5	4	3	2
5	مدير المعلومات والحاسب الآلي	5	4	3	2
6	مدير العلاقات العامة.	5	4	3	2
7	شخص آخر (يذكر من فضلك)	5	4	3	2

(4) فيما يلي مجموعة من المنتجات التي يمكن التعامل فيها من خلال التجارة الإلكترونية

برجاء القيام بترتيبها حسب إقبال الناس عليها من خلال الشبكة

الترتيب

)

1. السيارات

(

)

2. الرحلات والسفر

(

)

3. التمويل والبنوك

(

)

4. تجارة التجزئة

(

)

5. المسابقات الرياضية

(

)

6. الكتب العلمية والثقافية

(

)

7. الترفيه

(

)

8. الحاسبات الآلية ومستلزماتها

(

9. الملابس وأدوات العناية الشخصية والعطور

(5) فيما يلي مجموعة من أسباب قيام المنشأة بالتعامل في التجارة الإلكترونية؟ وضح درجة موافقتكم لكل عنصر بوضع علامة (✓) أمام الاختيار المناسب 0

م	أسباب القيام بالتعامل في التجارة الإلكترونية	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
1	المنشأة تحاول دائماً التغيير والتجديد.	5	4	3	2
2	حجم نشاط المنشأة يستوعب أكثر من نشاط تسويقي.	5	4	3	2
3	طلب المختصين بتغيير نظام التسويق في المنشأة.	5	4	3	2
4	إبراز جوانب التميز لمنتجاتنا بأكثر من طريقة.	5	4	3	2
5	لم تحقق الطرق التسويقية الحالية المطلوب منها	5	4	3	2
6	تحقيق مزايا تخفيض التكاليف في المنشأة.	5	4	3	2
7	يسهل من خدمات ما يعد البيع بدرجة كبيرة.	5	4	3	2
8	الوصول الى العميل بأكثر من طريقة.	5	4	3	2
9	المنافسة المحلية تسبب مشاكل في مبيعاتنا	5	4	3	2
10	تقديم منتجات جديدة لأول مرة في السوق.	5	4	3	2
11	وجود مشاكل في برامج التسويق التقليدية.	5	4	3	2
12	التوسع في استخدام البطاقات الائتمانية.	5	4	3	2
13	سهولة إعداد تقارير دورية عن حالة السوق.	5	4	3	2
14	القدرة على إجراء وإتمام بحوث التسويق بسرعة	5	4	3	2
15	سهولة الاتصالات بالعملاء العالمين.	5	4	3	2
16	منافسينا يتعاملون من خلاله.	5	4	3	2
17	أسباب أخرى (تذكر من فضلك)	5	4	3	2

(6) فيما يلي مجموعة من الدوافع المؤثرة في الثقة في البيع والشراء من خلال التجارة الإلكترونية ..وضح درجة موافقتكم لكل عنصر بوضع علامة (√) أمام الاختيار المناسب من وجهة نظركم

م	الدوافع المؤثرة في الثقة في التجارة الإلكترونية	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
1	يجب أن تتضمن صفحة التعريف بالموقع من البداية ما يدل على انه موقع مؤمن https:// .	5	4	3	2
2	ضمان حماية المعاملات من جانب شركات تحترف مجالات الأمن الإلكتروني و معروفة مثل شركة Verisign	5	4	3	2
3	مدى توافر معلومات عن الموقع في وسائل و أماكن مختلفة	5	4	3	2
4	التأكيد على سرية التعامل من خلال البطاقات الائتمانية وسرية البيانات الشخصية للزائر privacy	5	4	3	2
5	وجود صفحة للمتعاملين السابقين للموقع توضح مدى صدق المعاملات من خلال الموقع feedback	5	4	3	2
6	وجود حساب مؤمن لكل زائر للموقع محمي بالعديد من كلمات السر لأنه يتضمن كل المعاملات عنه	5	4	3	2
7	وجود سياسة واضحة لترجيع المنتجات المشتراة من خلال الموقع في حالة اختلاف المواصفات المطلوبة	5	4	3	2
8	وجود طرق متعددة للدفع في الموقع كالتشيكات الإلكترونية والبطاقات الائتمانية والتقسيط الخ	5	4	3	2
9	توافر طرق متعددة لشحن المنتجات المشتراة من الموقع كالشحن السريع (غالي الثمن) والشحن البطئ (رخيص الثمن)	5	4	3	2
10	تقديم معلومات لمتابعة شحن المنتجات المشتراة من الموقع لمراقبة مدى التقدم في وقت التسليم	5	4	3	2
11	توافر خدمات مقدمة للعميل ترتبط بالاتصال مثل البريد الإلكتروني ،التليفون ، الفاكس .	5	4	3	2
12	مدى توافر خدمات ما بعد البيع في الموقع للمشتريات التي تمت من خلاله	5	4	3	2
13	وجود خبرة للموقع في حقل التجارة الإلكترونية	5	4	3	2
14	مدى وجود خصومات نقدية مدفوعة مؤخرا ومدة الحصول عليها لتحفيز التعامل من الموقع	5	4	3	2
15	قصر المدة المستغرقة لتشغيله لإتمام المبادلات التجارية وسرعة	5	4	3	2

	تحميله				
16	أسلوب التخاطب سهل وبسيط وبلغه العميل العادية	5	4	3	2
17	الوفاء بالوعود المقدمة للعملاء فى المنتجات المقدمة والخصومات وكافة المعاملات	5	4	3	2
18	الإبتكارية داخل الموقع وسهولة استخدامه	5	4	3	2
19	علامة تجارية مفهومة تكون رمزا للجودة	5	4	3	2
20	تخصص الموقع فى مجالات عمل معينة	5	4	3	2
21	حدائثة المعلومات الموجودة به	5	4	3	2
22	مدى وجود النصيحة والمشورة داخل الموقع للمساعدة فى اتخاذ قرار الشراء	5	4	3	2
23	الأوجه الفنية والإبداعية للموقع	5	4	3	2

(7) فيما يلي مجموعة من المعوقات التي تحيط باستخدام التجارة الإلكترونية من جانبكم
وضح درجة موافقتكم لكل عنصر بوضع علامة (√) من فضلك:

م	معوقات استخدام التجارة الإلكترونية في منشآتكم	درجة الموافقة من وجهة نظرك			
		موافق تماماً	موافق	إلى حد ما	غير موافق تماماً
1	صعوبة الحصول على مهارات تجيد التعامل مع التجارة الإلكترونية.	5	4	3	2
2	نقص الحملات الإعلامية القومية للتعريف بفوائد التجارة الإلكترونية.	5	4	3	2
3	المخاطر التي تحيط في طريقة الدفع باستخدام الكروت الائتمانية.	5	4	3	2
4	عدم مناسبة هذا الأسلوب في تسويق منتجاتي.	5	4	3	2
5	يؤدي إلى توظيف عمالة جديدة مكلفة لي.	5	4	3	2
6	المخاطر التي تحيط به في سرقة المعلومات الإستراتيجية.	5	4	3	2

1	2	3	4	5	عدم إصدار تشريعات متخصصة لتنظيم عمل التجارة الإلكترونية	7
1	2	3	4	5	البنية التحتية للاتصالات في السعودية ضعيفة مما يزيد بطئ الشبكات	8
1	2	3	4	5	افتقار السعوديين لثقافة الكروت الائتمانية	9
1	2	3	4	5	اعتماد الأجهزة الحكومية على العمل اليدوي	10

(8) هل تعتمد منشأتكم على نظم حماية خاصة في تعاملاتها على الإنترنت

نعم لا

في حالة الإجابة بنعم ..

(أ) هل تعتمد الشركة على برامج أمنية عامة .. أم أن لها برامجها الأمنية المعدة

لها خصيصا

.....
.....

.....

(ب) ماهي أهم البرامج الأمنية التي تعتمد عليها منشأتكم لحماية معاملاتها على

الشبكة

.....
.....
.....
.....
.....

.....

بيانات أخرى

ضع علامة (√) أما الاختيار الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم

1- عمر المنشأة في الأسواق :

☐

1/1- أقل من 5 سنوات

☐

2/1- من 5 إلى أقل من 10 سنوات.

☐

3/1- من 10 سنوات فأكثر

2- نمط ملكية المنشأة:

☐

1/2 – شركة مساهمة.

☐

2/2 – شركة ذات مسؤولية محدودة.

☐

3/2- شركة توصية

☐

4/2- شركة تضامن

☐

5/2 – منشأة فردية

3- عدد سنوات التعامل في التجارة الإلكترونية:

☐

1/3- أقل من سنة .

☐

2/3- من 2 سنة لأقل من 3 سنوات .

☐

3/3- من 3 سنوات فأكثر.

مع خالص الشكر لتعاونكم المثمر.