

## التجارة الالكترونية E-Commerce

### مفهوم التجارة الالكترونية:-

قامت شركة (IBM) بأبتكار وصياغة مصطلح التجارة الألكترونية، بينما نشرته وعمت استخدامه مجموعة كارنتر (Gartner) واصبح يعني التعظيم المتواصل للنشاطات التجارية للشركات من خلال التكنولوجيا الرقمية، والتي هي أشياء مثل الكمبيوتر وشبكة الأنترنت، والتي تمكننا من تخزين ونقل البيانات بطريقة رقمية. ويمكن استخدام مصطلح (التكنولوجيا الرقمية) او (تكنولوجيا المعلومات) كبديل مرادف لمصطلح (التجارة الألكترونية). ورغم أن استخدام مصطلح التجارة الألكترونية ظهر مطلع عام 1995 الا أن التجارة الألكترونية عبر شبكات الحواسيب ليست بالأحدث نسبيًا، حيث كانت هنالك تقنيات (EDI) وهي مختصر الى (Electronic Data Interchange) تستخدمها الشركات العملاقة في العالم لأغراض المبادلات التجارية فيما بينها عبر شبكات القيمة المضافة الخاصة (ذات التقنية المغلقة).

ان المقطع الاول ( التجارة ) يعبر عن نشاط اقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والافراد وتحكمه قواعد ونظم مختلفة متفق عليها . اما المقطع الثاني ( الاللكترونية ) فهو وصف للمجال الذي يؤدي فيه هذا النشاط المشار اليه بالمقطع الأول . فيكون المعنى العام لمصطلح التجارة الألكترونية (اداء نشاط تجاري بأستخدام الوسائط والاساليب الألكترونية) والتي تدخل الانترنت كواحدة من اهمها.

اما من حيث لفظ (التجارة الاللكترونية) باللغة الانكليزية (E-Commerce) فقد تم اشتقاقها من ( Electronic Commerce) ويقصد بها عملية حوسبة التجارة، اي أستخدام تكنولوجيا الحاسوب في العمليات التجارية. اما (I-Commerce) فهي مشتقة من (Internet Commerce) اي التجارة عبر الأنترنت وهذه الأخيرة هي جزء من التجارة الألكترونية، ولكن العالم اعتاد اليوم على استخدام اللفظين بطريقة تبادلية بسبب ان معظم نشاطات التجارة الألكترونية تتم عبر الأنترنت.

### التجارة الإلكترونية E-Commerce تعاريف متعددة منها:-

- عمليات تبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة الكترونية او وسيط الكتروني.
- عمليات البيع والشراء بين الافراد والشركات او بين الافراد وبعضهم البعض او بين الشركات وبعضها من خلال شبكة الأنترنت بأستعراض الكاتالوج الألكتروني المعروض على الشبكة.
- اما منظمة التجارة العالمية فتعرفها :- (مجموعة متكاملة من عمليات انتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات بوسائل الاللكترونية). وهو اكثر التعاريف شيوعا .

## خصائص التجارة الإلكترونية

يدرك رجال الاعمال ان التجارة الإلكترونية تجعلهم في وضع افضل للأستفادة من تكنولوجيا المعلومات . فعند مقارنة الخصائص الاساسية للتجارة الإلكترونية عبر الأنترنت ( التي تمنحها القدرة على تحويل وتبديل الممارسات التجارية ) مع خواص الهاتف العادي نجد ان الهاتف هو تكنولوجيا وسيطة ولها وصول عالمي ، لكن التجارة الإلكترونية عبر الانترنت تخلق فرصا لا يستطيع الهاتف العادي او التلفزيون او البريد العادي ولا حتى وسائل الاتصال المعروفة الاخرى من تحقيقها . كما ان خصائص التجارة الإلكترونية تغير الطريقة التي يتم بها تنفيذ العملية التسويقية وتسحب البساط من تحت ارجل المسوقين واعطائه الى المستهلكين.

### فالتجارة الإلكترونية حققت تغييرات في النشاط التسويقي بعدد من الطرائق منها:-

- تحول موازين القوى من البائع لصالح المشتري.
- الغاء اهمية الموقع الجغرافي وعائق بعد المسافات .
- امكانية الاتصال بين المؤسسات وزبائنها على مدار اليوم والاسبوع بغض النظر عن اختلاف التوقيتات وايام العطل .
- امكانية جمع وتخزين المعلومات وتحليلها عن الزبون والمؤسسات بشكل سهل وبكلفة بسيطة جدا .
- بإمكان المرأة العربية التخلص من بعض الحرج عند التعامل مع البائعين في المحلات وفي بعض المجتمعات العربية تكون المرأة قليلة الخروج بالرغم من ان لها احتياجات هامة ومشتريات خاصة ، فخدمات التجارة الإلكترونية تمكنها من تجاوز هذه المحددات وتشتري ما تريد خلال خمس دقائق وهي جالسة في بيتها.
- بإمكان رجال الأعمال الأستفادة من قوة تكنولوجيا المعلومات بمجرد فهم التعامل معها و ليس عليهم أن يطوروا بأنفسهم هذه التكنولوجيات .
- بفضل التجارة الإلكترونية أصبح الخيال و الأبداع مصدرا من مصادر رأس المال أكثر أهمية من رأس المال النقدي .

### و تأسيسا على ما تم ذكره و اضافة لما تقدم فإن التجارة الإلكترونية تحقق الخصائص الآتية :

- 1- العلاقة المباشرة بين طرفي العملية التجارية و إلغاء دور الوسيط بينهما حيث يتم التلاقي بين طرفي العملية التجارية عن طريق شبكة الأنترنت ، مما يخلق درجة عالية من التفاعل بينهما بغض النظر عن وجود الطرفين او عدمه في نفس الوقت على الشبكة .
- 2- عدم وجوب وجود وثائق ورقية متبادلة في اجراء و تنفيذ المعاملات ، لأن جميع عمليات التفاعل تتم إلكترونيا .
- 3- امكانية التعامل مع أكثر من مصدر واحد في ذات الوقت ، حيث يمكن لأي من أطراف هذه العملية أن يقوم بأرسال رسالة إلكترونية الى عدد غير محدود من المستقبلين في ذات الوقت ، و بذلك تتوفر إمكانات بلا حدود للتفاعل الجمعي أو المتوازي ، و هو أمر غير مسبوق .
- 4- امكانية تنفيذ كل مكونات العملية التجارية بما فيها تسليم السلع غير المادية على الشبكة ، و هذا ما لا تحققه أي وسيلة من وسائل الاتصالات السابقة للأنترنت .

- 5- توفير في النفقات الإدارية و نفقات الأتصال ، فالتجارة الألكترونية تعني عن تخصيص جزء كبير من المال ، وهي تقييم علاقات مستمرة بين الباعين و المشترين و اتمام العمليات التسويقية بشكل مباشر للمستهلك.
- 6- تكتسب التجارة الألكترونية خاصية ذات اهمية متميزة لكل من المنتجين و المستهلكين في الدول النامية ، حيث يَمَكُن من التغلب على الحواجز التقليدية للمسافات و نقص المعلومات في الفرص التصديرية .

### و تتطلب عملية الشراء عبر الأترنت ما يأتي :

- حاسوب شخصي ملائم لأغراض الأتصال بالأترنت .
- خط هاتف للقيام بالأتصال مع مزود الخدمة عبر المودم .
- مودم .
- برمجيات خاصة بالموصلات للأترنت مثل متصفحات الشبكة .
- حساب مع مقدم خدمة الوصول الى الأترنت.

### أقسام التجارة الألكترونية

تقسم التجارة الألكترونية من حيث طبيعة التعاملات الى عدة أقسام هي:-

- 1- **Business- to- Business (B2B)** : - هو البيع و الشراء ما بين الشركات و اغلب معاملات التجارة الألكترونية تدخل ضمن هذا المجال، وهي أنظمة المعلومات و معاملات الأسواق الألكترونية ما بين الشركات، و هذا الشكل من التصنيفات شائع و هو المفهوم الدارج للتجارة الألكترونية لدى مستخدمي شبكة الأترنت.
- 2- **Business- to- Consumer(B2C)** : - و هو بيع المنتجات و الخدمات من الشركات الى المستهلك تعاملاتها تكون مشابهة لتجارة التجزئة و قد ساعدت ولادة الويب (www) على نمو و أتساع هذه الفئة. هذا الشكل من التصنيفات شائع أيضا في التجارة الألكترونية.
- 3- **Consumer – to- Consumer(C2C)** : - و هو عملية بيع يقوم بها المستهلك لمستهلك آخر بصورة مباشرة بواسطة الشبكة العالمية حيث يقوم مستهلك بوضع إعلانات على موقعه على الأترنت بهدف بيع الحاجات أو الخبرات الشخصية. و من أمثلة ذلك المزادات التي توضع على مواقع الأترنت.
- 4- **Consumer – to – Business(C2B)** : - و هو قيام الأفراد ببيع منتجات أو خدمات الى الشركات أو المؤسسات.
- 5- **Business - to –Government (B2G)** : - و هو نشاط يغطي كافة التعاملات بين الشركة و المنظمات الحكومية. فشرركات التجارة التي تقدم هذا النوع من التجارة تعتم على تخصيص الأعمال أو الخدمات الخاصة بها للمؤسسات أو المصالح الحكومية، أي لا تقوم بفرضها على الشركات التجارية أو الأفراد الآخرين. مثال للعمل مع نوع B2G، هو الاتفاقيات التي تقوم بها الحكومة مع منصة من منصات تصميم المتاجر الإللكترونية لعمل موقع ويب خاص بهذه الوزارة المقدمة على ذلك.

**6- Government – to – Business (G2B) :-** ينفذ النوع الشهير G2B من أنواع التجارة الإلكترونية من خلال الاعتماد على المنصات أو الشركات المختصة بمدفوعات الإنترنت. بمعنى أنه حين تقوم المؤسسة أو الفرد بإتمام عملية الدفع الإلكترونية لإحدى المؤسسات الحكومي، تحصل الشركة الخاصة بالمدفوعات بنسبة من هذا السعر، وهذا هو الأسلوب المتبع عند ممارسة تجارة G2B. لذلك، من أبرز صور هذا النوع من التجارة الإلكترونية هو الشركات الخاصة بتوفير خدمة مدفوعات الرسوم الحكومية أو التعاملات كالضرائب وما إلى ذلك.

**7- التجارة الإلكترونية غير الربحية Non Business :-** وهو صنف يشمل المؤسسات الدينية والاجتماعية التي تعمل بهدف الخدمة الاجتماعية والأنسانية ولا تستهدف الربح في تعاملاتها.

**8- التجارة الإلكترونية ضمن المؤسسات:-** وهذا يشمل الأنشطة الداخلية للمؤسسة والتي تتم غالبا في الشبكة الداخلية للشركة والتي تشمل على تبادل المعلومات أو الخبرات أو المنتجات أو الخدمات.