



التجارة الالكترونية Electronic Commerce

مدخل الى التجارة الالكترونية

لقد شهدت شبكة الإنترنت انتشاراً هائلاً مما جعل مفهوم التجارة الإلكترونية يشيع ويتوسع ليشمل عمليات أوسع من البيع والشراء ، حيث أن الآفاق التي تفتحها التجارة الإلكترونية أمام الشركات والمؤسسات والأفراد لا تتوقف عند أحد معين والسبب من وراء ازدهارها هو اعتماد تلك المؤسسات على تكنولوجيا متطورة .

وأصبحت التجارة الالكترونية واقعاً ملموساً في ظل البيئة الحالية ، وتسعى العديد من الدول الى تعظيم دور التجارة الالكترونية خصوصاً في ظل المتغيرات العالمية والتحديات الجديدة ومن المتوقع أن يتعاظم دورها في المستقبل القريب نظراً لتأثير هذه التجارة على الاسواق وأداء المؤسسات وقدرتها التنافسية ، حيث يتوقع أن تكون التجارة الالكترونية هي أسلوب التجارة السائد بين المنظمات والأفراد خلال هذا القرن في كافة أنحاء العالم.

التطور التاريخي للتجارة الإلكترونية

ظهرت التجارة الإلكترونية منذ اربعة عقود مضت ثم تطور مفهومها خلال الربع الأخير من القرن الماضي بتطور الأجهزة الإلكترونية ، حيث تخدم مصالح المستهلك ورغباته ، ومنها تقدمت الصناعة و وسائل الاتصال سواء كانت المسموعة منها او المرئية مما جعل العالم مجموعة من الدول والشعوب القريبة رغم البعد المكاني بينهما و يتسنى لها أن تتعرف على كل المنتجات والاختراعات الحديثة في كل دول العالم عن طريق وسائل الإعلام من خلال الإعلانات التي تقدمها .



مفهوم التجارة الإلكترونية

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.

- **فالتجارة الإلكترونية** هي نوع من التعامل التجاري يتضمن شراء وبيع السلع والخدمات وتبادل البيانات والمعلومات والخبرات عبر الوسائل الإلكترونية المتقدمة بين الاطراف المعنية ، حيث أن حركات البيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات تتيح الدعم وتوليد العوائد من خلال عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات .
- **وتعرفها منظمة التجارة العالمية** بأنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكة الانترنت. كما أشار البعض بأن التجارة الإلكترونية تطلق على مجمل الخدمات التجارية التي تعتمد على الوسائل الالكترونية كالتبادل الالكتروني للبيانات والتحويلات الالكترونية للاموال والبريد الالكتروني والنشرات الالكترونية وغيرها من الخدمات التي تتعامل بها المؤسسات والشركات.
- **ومن وجهة نظر عالم الاتصالات** فإنها وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر الوسائل التقنية الحديثة، أما من وجهة نظر الاعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة .



الاطراف المتعاملة بالتجارة الالكترونية

هناك العديد من الاطراف والمستخدمين للتجارة الالكترونية ولها عدة اشكال عند تطبيقها متمثلة بشكل تعاملات ومن اهم تلك التعاملات هي ما يلي:

❖ التعاملات بين وحدة اعمال (الشركات) و وحدة اعمال اخرى (B2B(Business to Business) يتم هذا النوع من التعاملات ما بين وحدات الاعمال (الشركات) بعضها البعض اذ تقوم احدى الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال للحصول على طلبات الشراء من المجهزين من الشركات الاخرى والقيام بعملية الدفع . ويعد هذا النوع من التعاملات من اقدم انواع التعاملات واكثرها شيوعا.

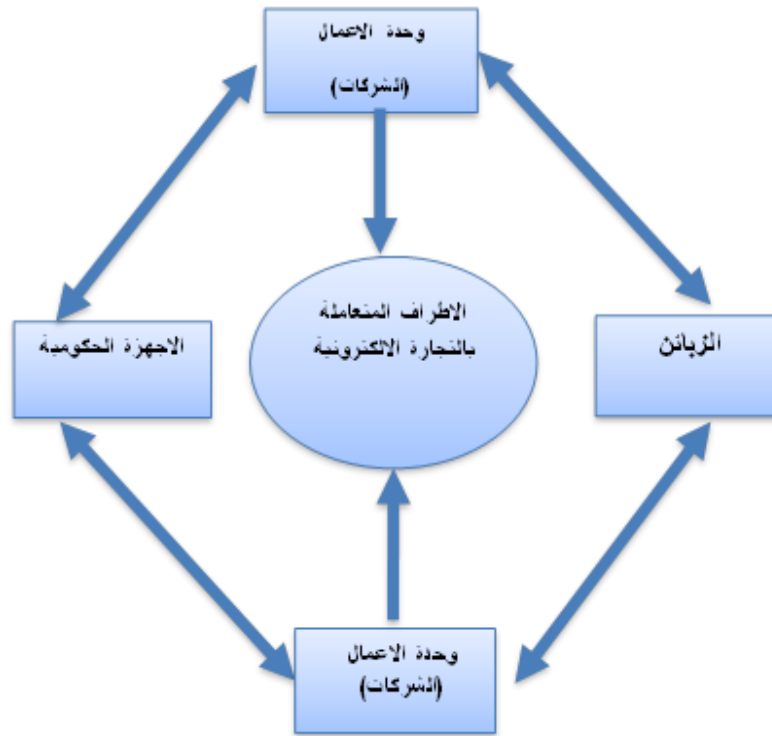
❖ التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والزبائن (B2C (Business to customer) يتم هذا النوع من التعاملات عن طريق استخدام شبكة الانترنت حيث ان هناك العديد من المواقع التجارية على هذه الشبكة والتي تعرض جميع انواع المنتجات والخدمات للشركات والتي عن طريقها يستطيع الزبون من القيام بعملية الشراء والدفع سواء باستخدام بطاقة الائتمان او الدفع النقدي عند التسليم او اي طريقة اخرى .

❖ التعاملات بين الاجهزة الحكومية ووحدة الاعمال (G2B (Government To Business) يتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الاجهزة الحكومية بعرض الرسوم والاجراءات واللوائح ونماذج المعاملات على الانترنت ومن خلالها تستطيع الشركات من الاطلاع عليها بصورة الكترونية .

❖ التعاملات بين الاجهزة الحكومية مع بعضها (G2G (Government to Government) ويتضمن هذا النوع من التعاملات تبادل البيانات والمعلومات ما بين الاجهزة الحكومية بعضها البعض والتنسيق فيما بينها وتشمل أيضا الجانب التجاري من خلال قيام بعض الاجهزة الحكومية بعرض موجوداتها للبيع الى اجهزة حكومية اخرى عن طريق التجارة الالكترونية.



❖ **التعاملات بين وحدة الاعمال (الشركات) والاجهزة الحكومية B2G (Business to Government)**
ويتضمن هذا النوع من التعاملات قيام الشركات باستعراض تفاصيل اعمالها والموارد المستخدمة ومخرجاتها والموازنة النقدية لها الكترونياً لتسهيل الاطلاع عليها من قبل الاجهزة الحكومية مثل هيئة الضرائب



وتنقسم تطبيقات التجارة الالكترونية الى ثلاثة أجزاء:-

- ☐ شراء وبيع المنتجات والخدمات وهو ما يسمى بالسوق الالكتروني.
 - ☐ تسهيل وتيسير تدفق المعلومات والاتصالات والتعاون ما بين الشركات وما بين الاجزاء المختلفة لشركة واحدة.
 - ☐ توفير خدمة الزبائن.
- وعادة ما يتم التبادل التجاري الالكتروني بين ثلاثة أطراف هي الافراد وقطاع الأعمال (مؤسسه أو شركات) بمختلف أنواعها وأحجامها والاجهزة الحكومية .



تأثيرات التجارة الإلكترونية

قد أصبح للتجارة الإلكترونية تأثيرات جوهرية على أسلوب إدارة الأنشطة الاقتصادية وممارسة الأعمال التجارية وما يتصل بها من خدمات، كما امتد تأثيرها ليشمل العلاقات التي تحكم قطاعات الأعمال والمستهلكين . وسيكون لهذه التأثيرات نتائج وانعكاسات بعيدة المدى على الجوانب القانونية والتنظيمية ، وحقوق الملكية الفكرية وحماية الاستثمارات ، وغيرها من الجوانب التقنية والمالية ذات الصلة بالتجارة الإلكترونية.

كما واستفادت قطاعات عدة من تقنيات التجارة الإلكترونية لتيسير التبادل التجاري والمعلوماتي والمهني والخدمي . وكان قطاع الأعمال (B2B(Business-to-Business من أبرز المستفيدين من هذه التقنيات، حيث يستحوذ هذا القطاع على حوالي 80% من حجم التجارة الإلكترونية في العالم . ويعود السبب في ارتفاع حجم التجارة الإلكترونية بين القطاعات التجارية إلى تحول هذه القطاعات إلى وسائل الإلكترونية لإنجاز تعاملاتها التي كانت تتم بالوسائل التقليدية. حيث أثبتت تقنيات التجارة الإلكترونية كفاءتها في تقليل التكاليف وسرعة إنجاز المعاملات بينها.

أما قطاع المستهلكين (B2C(Business-to-Consumer فقد كان لهم نصيبهم في الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية، حيث أتاحت لهم هذه التقنيات خيارات أوسع من ذي قبل تمكنهم من الحصول على أجود السلع وبأرخص الأسعار نتيجة لغياب الوسيط. إضافة إلى تنوع الخدمات المتاحة مثل السفر والتعليم والطب والبحوث والدراسات.

وتعد التجارة الإلكترونية إحدى ثمار الثورة المعلوماتية التي يشهدها العالم اليوم، كما تمثل واحداً من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي (Digital Economy) حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين

التجارة الإلكترونية Electronic Commerce
وتقنية المعلومات Information Technology

والتي باتت تؤثر بلا شك على مختلف الأنشطة الاقتصادية ، نظرا لما تمثله من استثمار في الطاقات الذهنية والقدرات الفكرية للعنصر البشري.



اقسام التجارة الكترونيه

يمكن التميز بين التجارة الالكترونية البحتة والتجارة الالكترونية الجزئية اعتماداً على درجة تقنية المنتج وعلى تقنية العلمية وعلى تقنية الوسيط أو الوكيل، أما أن تكون ملموسة أو رقمية وأي وكيل أما أن يكون ملموس أو رقمي وأي عملية أما أن تكون ملموسة أو رقمية، وبناء على ذلك فالتجارة تنقسم الى ثلاثة أقسام:-

- تجارة تقليدية بحتة .
- تجارة الكترونية بحتة .
- تجارة الكترونيه جزئيه .

وعندما يكون الوكيل ملموس والسلعة ملموسة والعملية ملموسة فإن نوع التجارة سيكون تجارة تقليدية بحتة وعندما يكون الوكيل رقمي والسلعة رقمية والعملية رقمية فإن نوع التجارة سيكون تجارة الكترونية بحتة، وإذا أحد العوامل الثلاثة أصبحت رقمية والبقية ملموسة فإنه سيكون هناك مزيج ما بين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية ويطلق على هذا المزيج بالتجارة الالكترونية الجزئية.

مزايا التجارة الالكترونية

- تقدم التجارة الالكترونية العديد من المزايا التي يمكن أن تستفيد منها الشركات نذكر منها ما يلي:
- تسويق أكثر فعالية وأرباح أكثر : كونها وسيلة فعالة للوصول الى أسواق العالم جميعها في وقت ودون انقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنه وبأقل النفقات .
 - تخفيض مصاريف الشركات: تعد عملية أعداد وصيانة مواقع التجارة الالكترونية عبر الأنترنت (Web) أقل كلفة من أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب، حيث توفر العديد من النفقات العامة والإدارية.
 - تلبية احتياجات العملاء وتوفير الوقت والجهد : أن غالبية العملاء يفضلون إجراء معاملاتهم التجارية من منازلهم أو موقع عملهم، أي أنهم يفضلون الخدمة الذاتية من أي وقت ومن أي مكان وعبر أي وسيلة اتصال ودون الوقوف في طوابير لشراء منتج معني. وذلك اختصارا لوقتهم وجهدهم.



- **حرية الاختيار:** توفر التجارة الالكترونية فرصة رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الانترنت وتزود العملاء بالمعلومات الكاملة عن المنتجات ويتم ذلك بدون أي ضغوط من الباعة.
- **خفض الاسعار:** حيث يوجد على شبكة الانترنت العديد من الشركات التي تباع السلع بأسعار أقل مقارنة بأسواق التجزئة أو المتاجر التقليدية لان التسوق على الانترنت يوفر العديد من النفقات العامة والإدارية، حيث تصل نسبة الوفر ما لا يقل عن 80% ، مما يصب في مصلحة الزبائن.