دروس مقياس مدخل للتجارة الإلكترونية أستاذ المقياس : الدكتور مسعودي هشام
ماستر السنة الأولى تخصص الإدارة الإلكترونية والخدمات الرقمية

ملاحظة : كل ما ورد في هذه المطبوعة الخاصة بالمقياس يجب مراجعته من أجل الإمتحان الكتابي

مفهوم التجارة الالكترونية: فمنهم من يرى أنها عمليات بيع وشراء مابين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات بأستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(1).

كما يرى البعض أنها: عمليات أستخدام الشبكة الالكترونية في المجال التجاري والتي تتيح للمستهلك أن يعقد العديد من صفقات البيع والشراء بأسلوب سريع وسهل(2).

وتعرفها منظمة التجارة العالمية :بأنها مجموعة متكاملة من عمليات عقد الصفقات وتأسيس الروابط التجارية وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات عبر شبكة الانترنيت. كما أشار البعض بأن التجارة الالكترونية 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(3).

ومن وجهة نظر عالم الاتصالات فأنها وسيلة من أجل أيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبرالوسائل التقنية الحديثة، أما من وجهة نظر الاعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة(4).

ويطلق مصطلح **التجارة الإلكترونية E-Commerce** على تنفيذ وإتمام عمليات التسويق والبيع والشراء عبر الوسائل الإلكترونية. وتعد شبكة الإنترنت من أكثر الوسائل الإلكترونية استخداما لهذا الغرض.

وعلى ضوء ما سبق، **فللتجارة الالكترونية** هي نوع من التعامل التجاري يتضمن شراء وبيع السلع والخدمات وتبادل البيانات والمعلومات والخبرات عبر الوسائل الالكترونية 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، أي أن التجارة الالكترونية تتيح عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء. ويمكن تشبيه التجارة الالكترونية بسوق الكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون أو شركات والوسطاء-السماسرة- والمشترون) وتقدم فيه المنتجات عبر شبكة الانترنيت فالمشاركين في الاسواق الالكترونية من باعه ومشترين وسماسرة ليسوا فقط في أماكن مختلفة بل نادرا" ما يعرفون البضائع والخدمات عبر الانترنيت وأجراء البيع بالوصف عبر مواقع الشبكة العالمية مع أجراء بعضهم البعض. وفي الواقع التطبيقي فأن التجارة الالكترونية تتخذ أنماط عديدة كعرض عمليات الدفع النقدي بالبطاقات المالية أو بغيرها من وسائل الدفع، وأنشاء متاجر أفتراضية أو محال بيع على الانترنيت، والقيام بأنشطة التزويد والتوزيع والوكالة التجارية عبر الانترنيت وممارسة الخدمات المالية وخدمات النقل والشحن وغيرها عبر الانترنيت(5).
وعادة ما يتم التبادل التجاري الالكتروني بين ثلاثة أطراف هي الافراد وقطاع الأعمال (مؤسسه أو شركات) بمختلف أنواعها وأحجامها والاجهزة الحكومية.

أطراف العلاقة في التجارة الإلكترونية
لقد قسم العالم (ج.كوبال)أطراف العلاقة في مصفوفة تسمى مصفوفة كوبال وأعطى رمزا لكل طرف من أطراف العلاقة

أما التعامل ما بين هذه الاطراف فيما يأتي تقسيمه الى خمسة أنواع رئيسيه وهي:-
1- تجارة الكترونية من الشركات الى الافراد (**Business – Consumer**) ويشار اليها أختصارا" بالرمز **B2C**
2- تجارة الكترونية من الشركات الى الشركات (**Business – Business**) ويشار اليها أختصارا" بالرمز **B2B**
3- تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والافراد (**Consumer to Government**). ويشار اليها أختصارا"c2G
4- تجارة الكترونية بين القطاعات الحكومية والشركات (**Business to Government**. ويشار اليها أختصارا"B2G
3- تجارة الكترونية بين الأفراد والافراد (**Consumer to Consumer**). ويشار اليها أختصارا"C2C

وتعتبر العلاقات التجارية بين قطاع الاعمال والافراد وبين مؤسسات الاعمال فيما بينها، أكثر الاطراف تعاملا" بالتجارة الالكترونية ويتوقع التعامل التجاري الكترونيا" ما بين الأطراف الأخرى سيزداد في المستقبل. هذا ويمكن التميز بين التجارة الالكترونية البحته والتجارة الالكترونية الجزئية أعتمادا" على درجة تقنية المنتج وعلى تقنية العلمية وعلى تقنية الوسيط أو الوكيل، فأي 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:-**
1- تجارة تقليدية بحته .
2- تجارة الكترونية بحته .
3- تجارة الكترونيه جزئيه .

وعندما يكون الوكيل ملموس والسلعة ملموسة والعملية ملموسة فأن نوع التجارة سيكون تجارة تقليدية بحته وعندما يكون الوكيل رقمي والسلعة رقمية والعملية رقمية فأن نوع التجارة سيكون تجارة الكترونية بحتة، وأذا أحد العوامل الثلاثة أصبحت رقمية والبقيه ملموسة فأنه سيكون هناك مزيج مابين التجارة التقليدية والتجارة الالكترونية ويطلق على هذا المزيج بالتجارة الالكترونية الجزئيه(6).

<u>مزايا التجارة الإلكترونية</u>:
هذا وتقدم التجارة الالكترونية العديد من المزايا التي يمكن أن تستفيد منها الشركات نذكر منها ما يلي:
1- تسويق أكثر فعالية وأرباح أكثر كونها وسيلة فعالة للوصول الى أسواق العالم جميعها في وقت ودون أنقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة أيام السنه وبأقل النفقات .
2- تخفيض مصاريف الشركات: تعد عملية أعداد وصيانة مواقع التجارة الالكترونية عبرالانترنيت **(Web)** أقل كلفة من أسواق التجزئة أو صيانة المكاتب، حيث توفر العديد من النفقات العامه والادارية.
3- تلبية أحتياجات العملاء وتوفير الوقت والجهد، أن غالبية العملاء يفضلون أجراء معاملاتهم التجارية من منازلهم أو موقع عملهم، أي أنهم يفضلون الخدمة الذاتية من أي وقت ومن أي مكـان وعبر أي وسيلة اتصال ودون الوقوف في طوابير لشراء منتج معني. وذلك أختصارا" لوقتهم وجهدهم.
4-**حرية الاختيار**: توفر التجارة الالكترونية فرصه رائعة لزيارة مختلف أنواع المحلات على الانترنيت وتزود العملاء بالمعلومات الكاملة عن المنتجات ويتم ذلك بدون أي ضغوط من الباعة.
5- **خفض الاسعار:** حيث يوجد على شبكة الانترنيت العديد من الشركات التي تبيع السلع
<u>خصائص التجارة الالكترونية</u>

أبتداءا" ينبغي التميز بين التجارة الالكترونية والاعمال الالكترونية **(E-Business)** فالأخيرة هي أوسع نطاق وأشمل من التجارة الالكترونية،وتقوم على فكرة أتمتة الاداء وتحول أنماط العمل في مختلف الانشطة الادارية والانتاجية والمالية والخدمية في المنشأه ويدخل ضمن هذا المفهوم المصنع الالكتروني المؤتمت والبنك الالكتروني وشركة التأمين الالكترونية والحكومة الالكترونية. في حين أن التجارة الالكترونية نشاط تجاري يتم خلالها بيع أو شراء أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية.
أ- عدم وجود مكان جغرافي محدد يلتقي فيه البائعون والمشترون،وأنما يتم التلاقي عبر شبكة الانترنيت، أي أن السوق أو مركز التجارة ليس بنايه أو ماشابه بل هو محل شبكي يحوي تعاملات تجارية،وأن طرفي العملية التجارية نادرا" ما يعرفون بعضهم البعض وتتم عمليات التبادل دونما حاجه حتى أن يرى أحدهم الآخر.

ب- أن عملية التبادل التجاري الالكتروني تتم بأعلى درجه من الكفاءة وبأكثر فعالية وبأقل تكلفة ممكنه،كونها تعتمد التبادل الالكتروني للبيانات **(Electronic Data Interchange (EDT** والمستندات كأرسال الحوالات المالية والقوانين والكمبيالات والنظم المعلوماتيه الأخرى(8).

ت- أن التجارة الالكترونية تساعد على أنجاز العديد من الصفقات والمعاملات بسهولة ويسر ودون أن يتطلب ذلك انتقال البائع أو المشتري الى حيثما تعرض هذه المنتجات والخدمات.

ث- تمتاز التجارة الالكترونية بأمكانية مطلقة في عرض منتجاتها من السلع والخدمات على المستهلكين

ج- في وقت واحد وعلى مدار الساعه في اليوم الواحد، مما يساهم في تحقيق أقصى فائدة ممكنه لكل من المنتجين أو المستهلكين.

ح- تشكل التجارة الالكترونية عاملا" محفزا" للشركات المتعامله معها كي تطور خدماتها التجارية بشكل مستمر،فالمنافسة هنا تتخذ أعلى أشكالها، ذلك أن الشركة مع زيادة الاسواق المتاحه أمامها يزداد عدد منافسيها في الوقت نفسه وهي مضطرة لمواجهة المنافسةفي الاسواق العظيمه من يساعد على تطوير القدرات التنافسية.

<u>- مقومات التجارة الالكترونية.</u>

كي يمكن للتجارة الالكترونية أن تنمو وتتطور ينبغي توفر عدة مقومات أساسية تساهم جميعها في خلق بيئة مناسبة،وتساعد على تحقيق الفوائد المرجوه منها. **ومن تلك المقومات:-**

أ-توافر بنيه تحتيه تتمثل بالاتصالات ونشر شبكة الانترنيت على نطاق واسع بحيث يمكنها النفاذ لاوسع شريحه من المجتمع وبأسعار تنافسيه.

ب- نشر الوعي العلمي والثقافي والقضاء على الأميه المعلوماتية لدى أفراد المجتمع يساهم في أصدار التشريعات المناسبه والمعالجات القانونية لتوفير الحماية والثقه للمتعاملين في هذا الحقل. الامر الذي سيساعد على تقليل عمليات النصب والاحتيال وكذلك يساهم في ثقة المواطن في عمليات البيع والشراء.

ت- وجود بنيه تحتيه كافيه للخدمات الماليه لاسيما في مجال التعامل المالي المصرفي وتمكينه من دعم عمليات التجارة الالكترونية والتوسع في نظم الدفع الالكتروني لاسيما بطاقات الائتمان وتيسير أبرام معاملات ماليه مأمونه على الشبكه.

أهمية التجارة الالكترونية للشركات

1 – تسويق أكثر فعالية : إن اعتماد الشركات على الانترنت في التسويق يتيح لها عرض منتجاتها وخدماتها في مختلف أنحاء العالم دون انقطاع طيلة أيام الأسبوع والسنة مما يتيح للشركة فرصة غير مسبوقة للوصول إلى جميع أسواق العالم في وقت واحد وبأقل التكاليف كما إن الاتصال المباشر مع المستهلكين يسمح بإتمام عملية التوزيع رأسا للمستهلكين دون الحاجة لقنوات التوزيع وبذلك تصبح الفرصة مواتية للعمل على تطوير أسواق جديدة وخلق فرص إضافية وتقديم مستوى أعلى في الخدمة مثل التصنيع حسب الطلب وتقديم حسومات فردية بحسب نمط الشراء السابق للعميل والتجارة الالكترونية تحقق العديد من المزايا في جميع المجالات التسويقية كالاتى :

- في مجال المبيعات : توفير معلومات مفصلة عن السلعة أو السلع واستلام الطلبات وتسديد مبالغ البيع على مدى 24 ساعة في اليوم .

- في مجال دراسة السوق : تحصل الشركة على معلومات فورية من وسائل الإعلام المختلفة في كل إنحاء العالم فضلا عن دراسات متعلقة باحتمالات إرضاء الزبون بكلفة منخفضة والقدرة على اكتساب تغذية مرتجعة طوعيا بإرادة الزبون عن منتجات الشركة وسلعها .

- قوائم التعريف الالكترونى بالسلع والخدمات : وهذه تمثل القدرة على عرض قوائم تعريف السلع والخدمات وكامل الخط الانتاجى للشركة على شاشة الحاسوب مع القدرة على تحديث يومي للمعلومات الواردة في هذه القوائم .

- في مجال ترويج الإنتاج والبيع : عروض على شاشة الحاسوب لإبراز خصائص الإنتاج والسلع وجلب المزيد من النشاط التجاري مع إمكانية الوصول إلى كل الزبائن المحتملين على مدى 24 ساعة في اليوم .

- خدمات معلوماتية : توفير معلومات تبرز فائدة ومنافع السلع وقيمتها المعنوية والمادية بوسائل متنوعة ومثيرة للاهتمام وتجذب الانتباه إلى مواضيع أخرى في المجال ذاته فيها معلومات إضافية للزبائن المحتملين وتثير اهتمامهم .

إذن من خلال استفادة المنشأة في التسويق بجميع مجالاته من تقنيات الانترنت تستطيع المنشاة أن تكسب ولاء العميل وتبقى في تواصل فعال مع جميع عملائها .

2 – تخفيض مصاريف الشركات : من خلال تخفيض الوقت وتعزيز الفعالية لما للتجارة الالكترونية دور اساسى في تنظيم عمليات المؤسسات والمشاريع التجارية وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء على البيروقراطية والقرارات الروتينية وتقليل حدوث الأخطاء وبالتالي زيادة الربحية عن طريق إتباع النظم الحديثة التي تمر عبر الحاسب الالى فتجعل عمليات التفاعل لدى الشركات أسهل وأسرع وأكثر اقتصادية وفعالية بالإضافة إلى إنها تؤدى إلى التقليل من عدد الموظفين العاملين في المنشاة فمثلا يمكن توفير عدد من موظفي قسم المشتريات وذلك بأن تقوم المنشاة بشراء احتياجاتها عبر الانترنت وكذلك توفير عدد من موظفي المبيعات حيث يقوم العملاء بتسجيل احتياجاتهم وطلباتهم مباشرة على موقع المؤسسة فيتم تنفيذه فورا من قبل المؤسسة بدلا من انتظار مندوب يذهب للعميل وفى ذلك أيضا توفير في الوقت ، كما انه يمكن تصميم مواقع ويب خاصة للعملاء المهمين مثل الشركات .كما انه من خلال عرض المنتجات على الانترنت يشكل أهمية خاصة لأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لأنه في أسلوب التجارة التقليدية عندما يحتاج المنتج إلى عرض منتجاته في الخارج كان يحتاج إلى تكاليف مرتفعة من تكاليف افتتح معارض أو المشاركة في معارض دولية بالإضافة إلى تكاليف السفر والنقل أو حتى تكاليف افتتاح الفروع ومكاتب في الخارج بينما ألان تأسيس موقع الكتروني جيد والقدرة على الترويج له يؤدى إلى خفض جميع التكاليف السابقة وقد يحقق نتائج أفضل مما كانت تحققه الأساليب التقليدية رغم مصاريفها المرتفعة .

3 – تساعد أصحاب المشاريع التجارية والمؤسسات في إدارة أعمالهم ومتابعة مؤسساتهم من اى مكان في العالم وفى اى وقت يشاءون دون الحاجة للتقيد بمكان أو زمان .

4 – تسمح بإنشاء تجارات منخفضة جدا فنظرا لانخفاض تكاليف إنشاء عمل تجارى عبر الانترنت يمكن لاى شخص أن يقوم بإنشاء مشروع خاص بهي دون الحاجة إلى تكاليف إنشاء مكاتب وتوظيف عمال وموظفين فيمكن لاى شخص أن يدير
مشروعه من منزله وفى وقت فراغه فبمجرد وجود خبرة فئ مجال معين وتستطيع التسويق له يمكن أن تنشئ موقع على الانترنت .
5 – **استثمار البريد الالكتروني لتسويق المنتجات :** لم يعد البريد الالكتروني مجرد وسيلة للتواصل السريع بين الأفراد ، بل أن كثير من الناس بشكل فردى وكذلك الشركات يستثمرونه في التسويق لمنتجاتهم سواء كانت مادية أم خدمية بسبب قدرته على توصيل رسائل إلى عدد كبير من الأشخاص وهو يخلق سوق واسعة للمنتج بل أن هناك شركات تخصص نشاطها في التسويق بهذا البريد .