

التجارة الإلكترونية

E- COMMERCE

- ❖ مفهوم التجارة الإلكترونية
- ❖ تعريف التجارة الإلكترونية
- ❖ مميزات التجارة الإلكترونية
- ❖ متطلبات التجارة الإلكترونية
- ❖ أشكال التجارة الإلكترونية
- ❖ الفرق بين التجارة التقليدية و التجارة الإلكترونية
- ❖ النقود الإلكترونية
- ❖ آثار التجارة الإلكترونية على الاقتصاد

مقدمة



من أهم و أبرز التطورات التي عرفها الاقتصاد العالمي و شهدها في القرن الواحد و العشرين، التطور المذهل في التكنولوجيا بشكل عام و التكنولوجيا الرقمية على وجه التحديد، و بعدها عملية المزج بينهما و ظهر ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات التي ساعدت على تعزيز دور تكنولوجيا الاتصالات بين الدول.

و كان لذلك انعكاس على ما يعرف بالتجارة الالكترونية التي كانت هي المرحلة النوعية الجديدة لتسود العالم في القرن الحادي و العشرين.

مفهوم التجارة الإلكترونية



التجارة الإلكترونية مصطلح يمكن أن نقسمه إلى مقطعين:

- "التجارة"، والتي تشير إلى نشاط اقتصادي يتم من خلال تداول السلع والخدمات بين الحكومات والمؤسسات والأفراد وتحكمه عدة قواعد وأنظمة.
- "الإلكترونية" فهو يشير إلى وصف لمجال أداء التجارة، ويقصد به أداء النشاط التجاري باستخدام الوسائط والأساليب الإلكترونية مثل الإنترنت.

التجارة الإلكترونية هي نظام مفتوح يتيح عبر الإنترنت معاملات و تبادلات و حركات بيع و شراء السلع و الخدمات و المعلومات. تطور مفهومها بتطور الأجهزة الإلكترونية التي جعلت العالم مجموعة من الدول و الشعوب قريبة رغم البعد المكاني بينها ، و يتسنى لها أن تطلع على كل المنتجات و الاختراعات الحديثة في كل دول العالم عن طريق وسائل الإعلام من خلال الإعلانات التي تقدمها .

تعريف التجارة الإلكترونية



وردت في موضوع التجارة الإلكترونية عدة تعريفات أهمها :

- المعاملات التجارية التي تتم من قبل الافراد و الهيئات و التي تعتمد على معالجة و نقل البيانات الرقمية، بما فيها الصوت و الصورة من خلال شبكات مفتوحة مثل الانترنت. (منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية)
- هذه التجارة تغطي عمليات الانتاج و الترويج و البيع و التوزيع للمنتجات من خلال شبكة الاتصالات و أدواتها مثل الهاتف و الفاكس و التلفزيون و التبادل الإلكتروني للمعلومات و البريد الإلكتروني و الانترنت من خلال الويب،(منظمة التجارة العالمية).



- تجدر الإشارة الى أن هناك عدة وجهات نظرا من أجل تعريف التجارة الالكترونية و هي وجهة نظر:
- عالم الاتصالات : هي الوسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر شبكات الكمبيوتر أو أي وسيلة تقنية.
- الأعمال التجارية: هي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية و سريعة.
- الخدمات: هي أداة من أجل تلبية رغبات الشركات و المستهلكين و المدراء في خفض كلفة الخدمة و الرفع من كفاءتها و العمل على وصولها بسرعة.
- التسويق: هي التي تفتح المجال من بيع و شراء و خلق تبادل المنتجات و الخدمات و المعلومات عبر الانترنت.

تعريف شامل



هي نشاط تجاري يتم بفضل إجراءات تكنولوجية متقدمة، متعلقة بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء و بيع البضائع و الخدمات و المعلومات، عن طريق بيانات و معلومات تنساب عبر شبكات الاتصال و الشبكات التجارية العالمية الأخرى ، منها شبكة الإنترنت التي تعدت حدود الدول و حولت الركائز الورقية المستخدمة في المعاملات التجارية كالفواتير و العقود و قبض الثمن إلى ركائز الكترونية تتم كلها عبر الجهاز الآلي، الذي يتقابل بواسطته كل من البائع و المشتري و المنتج و المستهلك لتحقيق معاملاته التجارية رغم بعد المسافات و اختلاف الحدود الجغرافية ، حيث يتوقع لها البعض أن يتوسع نطاقها و تصبح الوسيط المطلق و المسيطر الشامل ، حيث تكون كل المعروضات للبيع في العالم بأسره متاحة للمشتري في أي منطقة من العالم ليتفحصها و يقارنها بأخرى و حتى يجري عليها تعديلات إن أراد .

مميزات التجارة الإلكترونية



- عدم وجود علاقة مباشرة بين طرفي العملية التجارية حيث يتم التلاقي بينهما من خلال شبكة الاتصالات .
- عدم وجود وثائق ورقية متبادلة في إجراء وتنفيذ المعاملات .
- إمكانية التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه (التفاعل الجماعي) .
- إمكانية إرسال الرسائل الإلكترونية إلى عدد لا نهائي من المستقبلين في وقت واحد.
- إمكانية تنفيذ جميع مكونات العملية التجارية ابتداء من تعبئة النموذج حتى استلام السلعة أو الخدمة.
- انسياب البيانات والمعلومات بين الجهات المشتركة في العملية التجارية دون تدخل بشري وبأقل تكلفة وكفاءة مرتفعة .

متطلبات التجارة الإلكترونية



- البنية التحتية الإلكترونية: ومن أبرز مكونات هذه البنية قطاع تقنية المعلومات والاتصالات (TIC)
- التشريعات والأنظمة للتجارة الإلكترونية: تشمل التشريعات والقوانين والقواعد التي تتلاءم مع طبيعة التجارة عبر شبكة الإنترنت و الإطار القانوني والتنظيمي الذي يضمن استمرار التجارة الإلكترونية وحماية حقوق الأطراف المتعاملة فيها. كما تشمل أيضا القضايا المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية، والجرائم الإلكترونية وتحديد مفهوم الضرر والإتلاف الناجم عن تلك الجرائم، والتعامل مع التوقيعات الإلكترونية وتحديد صيغة الإيجاب والقبول الكترونيا.
- توفر الكفاءات البشرية: هو أحد مقومات نجاح التجارة الإلكترونية في أي مجتمع، وتشمل هذه الكوادر البشرية المتخصصة في قطاع تقنية المعلومات وشبكات الاتصال والإنترنت والبرامج التطبيقية ذات العلاقة بالتجارة عبر الإنترنت.

أشكال التجارة الإلكترونية



- يوجد تسعة أنواع من تطبيقات الإنترنت في المجالات التجارية: (مصفوفة كوبل Matrice Koppel)

G2G	G2B	G2C	حكومة
B2G	B2B	B2C	شركة
B2G	C2B	C2C	مستهلك
- G2G في إطار تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهات الحكومية.
- G2B تعاملات الحكومة مع الشركات مثل تحصيل الضرائب.
- G2C من خلال الإعلان عن الوظائف أو البرامج التعليمية.

أشكال التجارة الإلكترونية



- B2G المعلومات التي تطلبها الشركات من الأجهزة الحكومية كالرخص والمشاركة في المناقصات التي تجريها الحكومة.
- B2B تبادل الصفقات التجارية والتوريد وسداد القيمة عبر الإنترنت.
- B2C بيع برامج الحاسوب عن طريق الإنترنت.
- C2G سداد الضرائب والرسوم وفواتير الكهرباء.
- C2B التعرف على الأسعار وخدمات وبيع بعض الشركات من خلال مواقعها على الشبكة العنكبوتية.
- C2C التعاملات فيما بين المستهلكين أنفسهم من خلال تبادل السلع والخدمات بشكل مباشر دون تدخل الوسطاء.
- التعاملات الأكثر شيوعاً هي تعاملات الشركات فيما بينها B2B وتعاملات الشركات مع المستهلكين B2C.

الفرق بين التجارة التقليدية و التجارة الالكترونية



التجارة التقليدية

- هناك مراحل وسلطات كثيرة
- تدفع الملايين مقابل الدعاية عن طريق مشاهير الفنانين والرياضة
- هناك مراكز توزيع منتشرة في كل مكان في العالم
- يتم تخصيص رؤوس أموال طائلة للبنى التحتية

التجارة الالكترونية

- المنتج يصل المستهلك مباشرة بالبريد السريع
- يوجد بعض الفروع والمكاتب لتسهيل التواصل
- تقتصر البنىات التحتية على المصانع ومراكز المواقع ومستودعات التوزيع الرئيسية.

النقود الالكترونية



تعريف

تعرف النقود الالكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات و التواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات النقدية. النقود الالكترونية أو الرقمية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

أنواع النقود الالكترونية



- تتخذ النقود الالكترونية عدة أشكال أهمها:
- **النقود الالكترونية البرمجية**
- استخدام برمجيات معينة أشهرها برنامج (eChash) (استخدام النقود الالكترونية لاتمام عمليات الشراء و الدفع عبر الانترنت).
- تتيح إرسال النقود الالكترونية بالإرفاق (Attachement) مع رسالة بريد الكتروني.
- و لكي يكون هذا النظام فعالا و ناجحا، لابد من توفر ثلاثة أطراف: الزبون/العميل، المتجر البائع و البنك الذي يعمل الكترونيا عبر الانترنت. و يشترط أن يتوفر لدى كل طرف برنامج النقود الالكترونية نفسه و منفذ الى الانترنت و لكل من العميل و المتجر حساب بنكي لدى البنك الالكتروني.

أنواع النقود الالكترونية



المحفظة الالكترونية

- قد تكون عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة (مزودة بشريحة- حوسبية) يتم تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون قرصا مرنا يتم إدخاله في فتحة القرص ليعمل على نقل القيمة المالية منه و اليه عبر الانترنت.
- يستعمل أيضا للدفع عبر الانترنت و في الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني.
- أشهرها بطاقات الهاتف التي تحمل قيمة معينة في شريحتها تتلف بمجرد انعدام رصيدها و هي غير قابلة للشحن

أنواع النقود الالكترونية



الشيكات الالكترونية

مكافئة للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها، تصدره هيئة الشيكات الالكترونية (<https://www.echeck.org>) ، و هي رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة يرسلها مصدر الشيك الى مستلمه و يقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعاً رقمياً يمكن التأكد من صحته الكترونياً و هو عبارة عن رقم فريد يتم حسابه رياضياً. يحرر الشيك الالكتروني أيضاً باستخدام الكمبيوتر يأخذ نفس المسارات (لحظة إصداره مرورا بعملية التسليم ثم التحصيل و القيد في الحساب)

ينتقل بالبريد الالكتروني من الذي أصدره الى المستفيد (مستلمه) ليعتمده و يقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك بتحويل قيمة الشيك الى حساب حامله و بعدها يقوم بإلغائه و اعادته الى حامله دليل على انه تم صرفه و يمكن التأكد الكترونياً انه قد تم فعلاً تحويل المبلغ

أنواع النقود الالكترونية



البطاقات المصرفية

ظهرت أنواع مختلفة من البطاقات البلاستيكية التي استعملت في مختلف الآلات لتسهيل عملية الدفع بدلا من النقود تسمى بطاقات المعاملات المالية أو البطاقات المصرفية. تمكن صاحبها من الحصول على نقود او سلع او خدمات ...

بدايتها الحقيقية كانت مع شركة داينرز كلوب (Diners Club) كان دورها وسيط مالي بين البائع و المشتري، تدفع عنه ناقص رسم صغير و هو يدفع لها بعد مدة المبلغ كاملا.

بطاقة (Bank Of America) تبنت نفس الفكرة مع تعديلات خفيفة و بعدها ظهرت بطاقة (Master Card) و بطاقة (Visa)

ثم البطاقات الذكية (Cards Smart) التي تشتمل على رقاقة حاسوبية تخزن فيها معلومات اكبر و أصبحت شاملة و تقدم خدمات كل البطاقات السابقة.

آثار التجارة الإلكترونية على الاقتصاد



كان للتجارة الإلكترونية تأثيراً على الاقتصاد على عدة مستويات:

- على مستوى قطاع الأعمال
- على مستوى المستهلكين
- على المستوى القومي

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على مستوى قطاع الأعمال



- **توسيع نطاق السوق:** توسيع دائرة السوق المحلي و النفاذ إلى الأسواق العالمية وخلق أسواق جديدة يصعب إيجادها في ظل التجارة التقليدية، لأن ممارسة التجارة عبر شبكة الإنترنت تجعل المنتجات من السلع والخدمات متاحة لأكثر عدد ممكن من المستهلكين مما يتيح للمنشآت الصغيرة والمتوسطة الحضور في الأسواق المحلية والدولية.
- **تفعيل مفهوم المنافسة الكاملة في السوق:** توفر المعلومات عن طبيعة المنتجات وأسعارها ومنتجاتها في الأسواق، وكذلك الاستجابة السريعة لطلبات السوق مما يؤدي في نهاية الأمر إلى تحسين درجة التنافسية في الأسواق الإلكترونية.

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على مستوى قطاع الأعمال



- **انخفاض تكاليف العمليات التجارية :** تلعب دورا بارزا في تخفيض تكاليف جمع المعلومات والتفاوض وأتعاب السمسرة وعمولات المبيعات والإجراءات الإدارية وغيرها من خلال تحسين وتدفق المعلومات وزيادة تنسيق الأعمال، وكذلك انخفاض تكاليف البحث عن المعلومات المتعلقة بالمشتريين المحتملين والبائعين في السوق.
- **تحكم أفضل في إدارة المخزون :** التجارة الإلكترونية أداة مهمة في إدارة المخزون وانخفاض تكاليف التخزين، عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التوريد، حيث تبدأ العملية بالحصول على الطلب التجاري من المشتري وتزويده بطلبه من خلال التصنيع الوقتي المناسب.

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على مستوى المستهلكين.



- **سرعة وسهولة التسوق:** يكون لدى المستهلك نطاقا أوسع للتسوق عبر شبكة الإنترنت، وعلى مدار الساعة، وفي أي يوم يريد، وأي مكان. فأي شخص بإمكانه أن يصبح مستهلكا عالميا، وهو في منزله، وما عليه إلا أن يتصفح المواقع التجارية الإلكترونية المفتوحة عبر الإنترنت.
- **تعدد الخيارات:** الفرصة متاحة للمستهلك بأن يبحث عن سلعته المفضلة عبر المواقع التجارية في الإنترنت، بينما في حالة التسوق التقليدي فليس أمامه إلا المنتجات المعروضة في الأسواق التقليدية لعدم توفر المعلومات لديه عن الأسواق الأخرى وكذلك لارتفاع تكاليف البحث والحصول على المنتج.

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على مستوى المستهلكين



- **انخفاض الأسعار وسرعة الحصول على المنتج:** أسعار المنتجات في التجارة الإلكترونية تكون أقل عن مثيلاتها في التجارة التقليدية نتيجة لانخفاض التكاليف الإدارية التي يتحملها المنتجون. و في ظل تعدد وتنوع المنتجات في المواقع التجارية الإلكترونية فإن المستهلك سوف يبحث عن المنتج الأقل سعرا والأفضل جودة.
- **سرعة وسهولة تبادل المعلومات بين المستهلكين :** حيث توفر الإنترنت إمكانية تبادل المعلومات والآراء وتجارب المستهلكين المتعلقة بالمنتجات والخدمات عبر مجتمعات إلكترونية مثل المنتديات وغيرها.

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على المستوى القومي.



- **دعم التجارة الخارجية:** توفر التجارة الإلكترونية فرص زيادة معدلات الصادرات، وذلك من خلال سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية، وإمكانية التسوق للسلع والخدمات عالمياً وبتكلفة محدودة، والقدرة على سرعة عقد وإنهاء الصفقات التجارية، وكذلك القدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين.
- **دعم التنمية الاقتصادية:** وتعد التجارة الإلكترونية واحدة من الأدوات التي تحقق للمشروعات الصغيرة ومتوسطة الحجم القدرة على المشاركة في حركة التجارة الدولية بفاعلية وكفاءة بما تقدمه من خفض تكاليف التسويق والدعاية والإعلان، وتوفير الوقت والمكان اللازمين لتحقيق المعاملات التجارية. وهذا ينعكس إيجاباً على تفعيل نشاطات هذه المشروعات الأمر الذي يدفع عجلة التنمية الاقتصادية.

الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية على المستوى القومي.



- **دعم التوظيف:** تقدم التجارة الإلكترونية فرصا جديدة للتوظيف، حيث تتيح إقامة مشاريع تجارية صغيرة ومتوسطة للأفراد وربطها بالأسواق العالمية بأقل التكاليف الاستثمارية. كما توفر فرصا وظيفية في العديد من المجالات المختلفة ذات الصلة بتطبيقات التجارة الإلكترونية مثل المتخصصين في إنشاء المواقع التجارية الإلكترونية، و العاملين والإداريين والفنيين في المتاجر الإلكترونية.
- **دعم القطاعات التكنولوجية:** يتيح انتشار التجارة الإلكترونية على المستوى القومي خلق بيئة ومناخ ملائم لظهور قطاعات متخصصة في تقنية المعلومات والاتصالات، وذلك لدعم البنية التحتية الإلكترونية لتطبيقات التجارة عبر شبكة الإنترنت ومع تطور ونمو التجارة الإلكترونية وانتشار استخدامها في التعاملات التجارية، يصبح هناك فرصا استثمارية لتوجيه رؤوس الأموال للاستثمار في تطوير وتحسين وتحديث البنى التحتية الإلكترونية، والاستثمار في الخدمات المصاحبة لقطاع تقنية المعلومات والاتصالات، الأمر الذي يؤدي إلى خلق أو توطين قطاعات تكنولوجية متقدمة تدعم الاقتصاد القومي.