

التجارة الإلكترونية.

- شهدت شبكة الانترنت والتجارة الالكترونية خلال السنوات القليلة الماضية نمواً حاداً قابله وزاد من حدته افراط في الانشطة التسويقية. وتقوم الشركات بابتكار استراتيجيات للانتاج والتسويق والمبيعات بينما يقوم منظمو المشروعات بإيجاد اسواق جديدة .
- ومن المؤكد ان الانترنت والتجارة الالكترونية سوف تؤثر في الحكومات وصنع السياسات. غير ان الحكومة الالكترونية ستحتاج بنية اساسية فاعلة من الشبكات ونظم المعلومات.
- وقد نشطت التجارة الالكترونية بصورة كبيرة في الدول المتقدمة تكنولوجياً ويتوقع ان تتأثر المجتمعات العربية بذلك خاصة بعد دخول عصر العولمة. وتشير الدراسات والبحوث الى ان هناك عدداً كبيراً من المؤسسات والشركات دخلت بالفعل هذا المجال.
- في هذا العصر الذي تنتشر فيه الانترنت انتشاراً هائلاً، شاع مفهوم التجارة الالكترونية التي تتيح العديد من المزايا ، بالنسبة لرجال الاعمال والمستهلكين.
- التجارة الالكترونية تعبير يستخدم عند اداء الانشطة التجارية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. **ويتكون هذا الاصطلاح من مقطعين: الاول وهو التجارة،** ويعني النشاط الاقتصادي من تداول للسلع والخدمات والمعلومات بين الحكومات والمؤسسات والافراد. **والمقطع الثاني (الالكترونية)** ويعني اداء النشاط باستخدام الوسائط والاساليب الالكترونية.
- وقد ظهرت عدة مفاهيم للتجارة الالكترونية، كل منها ينظر اليها من منظور محين، **ويمكننا ان نعرف التجارة الالكترونية بأنها:** "اداء كل ما يتعلق بالعمليات التجارية من تسويق وبيع وخدمات عبر الانترنت".
- **التجارة الالكترونية هي** نظام يتيح عبر الانترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات، ويمكن تشبيه التجارة الالكترونية بسوق الكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون ، او شركات ، او محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون ، وتقدم فيه المنتجات والخدمات، في صورة افتراضية او رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الالكترونية.

انواع التجارة الإلكترونية.

- (1) **التجارة الالكترونية بين القطاع الخاص والمستهلك.**
يقوم المشتري في هذا النوع من التعامل باختيار السلعة المناسبة وارسال طلب الشراء ودفع قيمة السلعة ويتم الدفع عن طريق بطاقات الائتمان او نقداً عند التسليم.
- (2) **التجارة الالكترونية بين وحدات القطاع الخاص.**
يحتبر هذا المستوى من التجارة الالكترونية اكثر المستويات استخداماً سواء داخل الدولة او بين الدول وبعضها البعض، وفيها تقوم المنشأة المطالبة للبائع (المشتري) بالتقدم بطلبات الشراء الى المنشأة الموردة (البائعة) والاتفاق على طريق التسليم ودفع قيمة البضاعة
- (3) **التجارة الالكترونية بين الحكومة والقطاع الخاص.**
يغطي هذا النوع من المستوى جميع التعاملات التي تتم بين الحكومة والشركات والمصانع مثل، عرض القوانين واللوائح والاجراءات ونماذج المعاملات، مثل الصرائب ومناقصات طلب الشراء ... ويعتبر هذا التعامل جزءاً من نشاط الحكومة الالكترونية.
- (4) **التجارة الالكترونية بين مستهلك ومستهلك اخر.**
يمثل هذا النوع في ان يقوم شخص بعرض ما يريد بيعه على موقع خاص لهذا الغرض يقوم المستهلك بالتسوق في هذا الموقع لاختيار ما تم عرضه من اشخاص اخرين وشراء سلحته المناسبة. في هذا النمط بإمكان الاشخاص من بيع وشراء سلع وخدمات، ومن اشهر المواقع لهذا الغرض www.ebay.com.

فوائد التجارة الإلكترونية.

تتم التجارة الإلكترونية العديد من المزايا التي يمكن ان تستفيد منها الشركات والزبائن بشكل كبير.

الفوائد التي تجنيها الشركات من التجارة الإلكترونية:

1. **تسويق أكثر فعالية وارباح أكثر:** ان اعتماد الشركات على الانترنت في التسويق يتيح لها عرض منتجاتها وخدماتها في مختلف اصقاع العالم دون انقطاع طيلة ساعات اليوم وطيلة ايام السنة مما يوفر لهذه الشركات فرصة اكبر لجني الارباح، اضافة الى وصولها الى المزيد من الزبائن.
2. **تخفيض مصاريف الشركات:** تعد عملية اعداد وصيانة مواقع التجارة الإلكترونية على الويب أكثر اقتصادية في بناء اسواق التجزئة او صيانة المكاتب، ولا تحتاج الشركات الى الانفاق الكبير في الامور الترويجية، ولا تحتاج لاستخدام عدد كبير من الموظفين للقيام بعمليات الجرد والاعمال الادارية، اذ توجد قواعد بيانات على الانترنت تحتفظ بتاريخ عمليات البيع في الشركة واسماء الزبائن، ويتيح ذلك لشخص بمفرده استرجاع المعلومات الموجودة في قاعدة البيانات لتتخصص تواريخ عمليات البيع بسهولة.
3. **التواصل الفعال مع الشركاء والعملاء:** توفر التجارة الإلكترونية طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء، كما توفر فرصة جيدة للشركات للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة من الشركات الاخرى (اي الموردين)، وهي ما تعرف بالتجارة الإلكترونية من الشركات الى الشركات.

الفوائد التي تجنيها الزبائن من التجارة الإلكترونية:

يتميز التعامل من خلال التجارة الإلكترونية بعدة فوائد منها:

- 1- انخفاض تكلفة السلع والخدمات
- 2- فعالية كبيرة في التسويق
- 3- زيادة قاعدة المتسوقين وتقليل وقت الوصول للسوق
- 4- سهولة التسوق والبحث عن السلع والخدمات
- 5- وسيلة مناسبة للتسوق
- 6- توثيق المعاملات إلكترونياً

عيوب التجارة الإلكترونية.

1. لا تتحمل ضمانات اكيدة فجميع العمليات تجري دون عقد ملزم بين البائع والمشتري.
2. الاتبات القانوني للمعاملات محدود حيث لا يوجد سوى الرسائل الإلكترونية كسند قانوني متاح للطرفين.
3. مشاكل الامن التي تتمثل في امكانية قيام قراصنة معلومات الحاسوب (الهاكرز) باختراق المواقع وسرقة المعلومات التي قد يكون من بينها المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.
4. عدم وجود تشريعات جديدة حتى الان من اجل تخليط عقوبة قراصنة معلومات الحاسوب ومواقع التجارة الإلكترونية الوهمية.

مجالات التجارة الإلكترونية.

يعتقد الكثيرون ان التجارة الإلكترونية هي مجرد عرض للسلع على موقع على الانترنت، ولكنها اكبر من هذا المفهوم بكثير. هناك العديد من تطبيقات التجارة الإلكترونية مثل بيع السلع والخدمات، التسوق في المجمعات الافتراضية، البنوك الإلكترونية، التعامل مع الاسهم والسندات، الاعلانات التجارية ومواقع المزادات وغيرها.

1. التسوق Online Shopping:

يقصد بالتسوق هو شراء سلع او خدمات من شركات او مصانع كبرى من خلال مواقع هذه الشركات على الويب مثل [amazon](http://amazon.com) او من خلال مواقع تجارية لشركات صغيرة .

2. البنوك الالكترونية Online Banks:

يقوم مفهوم البنوك الالكترونية على قيام العملاء بأداء حساباتهم وانجاز جميع اعمالهم البنكية في اي وقت باستخدام الانترنت موقع البنوك الالكترونية لا تهتم فقط بتقديم خدمات مالية وانما خدمات تجارية وادارية واستشارية شاملة كما تتيح هذه المواقع وصلات الى مواقع اخرى او مواقع مكملة لخدمات البنك مثل مواقع اصدار البطاقات الائتمانية او مواقع تداول الاسهم والسندات والعقار.

3. شراء الاسهم Online Stock Trading:

اصبح شائعاً الان شراء وبيع الاسهم من خلال الانترنت حيث توجد مواقع متخصصة تسمح للمستخدمين بفتح محفظة خاصة بحيث يستطيع المستثمر شراء وبيع الاسهم من خلال هذه المحفظة، كما تقدم هذه المواقع معلومات هامة عن الشركات والمؤشرات المختلفة للأسواق المالية، وتستفيد هذه المواقع من تحصيل عمولة البيع والشراء من المستثمرين.

4. المزادات Online Auctions:

تعتبر المزادات وسيلة شائعة لمن يرغب في شراء او بيع سلع او خدمات للخير من خلال مواقع المزادات المختلفة على الانترنت مثل [ebay](http://ebay.com) وبإمكان البائع عرض سلحته على الموقع مع تحديد السعر مقابل دفع رسوم للموقع.

5. توفير الوسائط المتعددة والبرامج:

هناك مواقع تجارية متخصصة توفر برمجيات صغيرة، صوراً نادرة، كتباً الكترونية، ألعاباً و موسيقى ومقاطع فيديو وافلام وغيرها. ولا يتمكن المستخدم من الاستفادة من هذه النماذج المعروضة الا بعد دفع رسوم مقابل اعطائه الصلاحية لتنزيل اي من هذه النماذج على حاسوبه الشخصي، بعدها يتمكن المستخدم من الاستفادة مما تم شراؤه.

التجارة الخلوية:

التجارة الخلوية هي حالة تدمج بين نظم الحوسبة والاتصالات وتقوم بتوظيف وسائط الاتصالات اللاسلكية (خاصة الهاتف الخليوي) في الأنشطة التجارية المختلفة بين مؤسسات الاعمال والعملاء وبين مؤسسات الاعمال فيما بينها.

احتياطات الامن والسرية عند استخدام التجارة الالكترونية:

رغم الجود التي تبذلها شركات تقنية المعلومات بخصوص امن وسلامة وسرية البيانات الا ان الهاجس الامني في ظل البيئة الالكترونية يعد من اولوياتها، فالاحتيال والغش والدخول غير المشروع لمواقع البيانات امر وارد لانتحال شخصية اخرى او تزوير توقيع، لذا يجب الحذر خاصة فيما يتعلق بعمليات تسليح اعطاء بيانات مالية، واليك هذه النصائح:

1. احرص على التعامل مع المواقع التي تحظى بسمعة طيبة والتي عادة ما تكون مؤمنة
2. احتفظ بنسخة من امر الشراء او طلب الخدمة على القرص الصلب واطبعها كمستند قانوني
3. راجع الكشف الخاص ببطاقة الائتمان شهريا لعمليات الشراء التي تتم عبر الانترنت
4. يفضل استخدام بطاقة ائتمانية واحدة للشراء عبر الانترنت وتخصيصها فقط لهذا الغرض لسهولة اكتشاف اي خطأ او تلاعب
5. لا تعطى اي تفاصيل او بيانات عبر غرف المحادثة

اساليب الدفع Online Payment.

بامكان المستهلكين استخدام طرق واساليب مختلفة للدفع مقابل السلع والخدمات التي يحصلون عليها من مواقع التجارة الإلكترونية فهي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية المتداولة بين المشتري والبائع، سنذكر فيما يلي بعض طرق واساليب الدفع:

1. البطاقة الائتمانية Credit Card:

يستخدم المستهلك بطاقة الائتمان مقابل الخدمة او السلعة التي يحصل عليها وهي الاكثر استخداما في الوقت الحاضر. يطلب من المستهلك بيانات بطاقة الائتمان (رقم البطاقة ، الاسم ، تاريخ الانتهاء) ثم يقوم الموقع التجاري الإلكتروني بالتحقق من البطاقة في لحظتها للتأكد من صلاحيتها.

2. المحفظة الإلكترونية Online Payment Account :

يقوم المستهلك بفتح حساب الكتروني خاص من خلال احد البنوك ويودع فيه مبلغا محددًا من المال ليتمكن لاحقا من استخدام هذا الحساب للدفع الإلكتروني مقابل شراء السلع والخدمات من المواقع المختلفة على الانترنت. عندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يتم خصم قيمة المشتريات من حساب المحفظة الإلكترونية. ويمكن اعادة تعبئة المحفظة بمبالغ مالية اخرى عن طريق ايداع او تحويل نقود الى المحفظة. ومن اسر الشركات التي تقدم خدمات المحافظ الإلكترونية www.paypal.com.

3. طرق الدفع التقليدية Traditional Payment:

بعض المواقع التجارية على الانترنت تدرك ان بعض المستهلكين يترددون في الدفع الإلكتروني، لذا توفر هذه المواقع خدمة الدفع بالطريقة التقليدية وذلك من خلال عرض رقم هاتف يقوم المشتري من خلاله بالاتصال والاتفاق على كيفية الدفع والذي قد يتم من خلال توصيل الشيك او المبلغ يدوياً.

افاق ومستقبل التجارة الإلكترونية.

تسمح هذه التجارة الجديدة للشركات الصغيرة بمنافسة الشركات الكبيرة، وتستحدث العديد من التقنيات لتذليل العقبات التي واجهها الزبائن، ولاسيما على صعيد سرية وامن المعاملات المالية عبر الانترنت، وقد ظهرت تقنيات امنية، وقد ادى ظهور مثل هذه التقنيات الى ازالة الكثير من المخاوف التي كانت لدى البعض، وتشير هذ المؤسسات بمستقبل مشرق للتجارة الإلكترونية.

الا انه من الصعب التنبؤ بما ستحملة لنا هذه التجارة ، ولكن الشيء الوحيد المؤكد بان التجارة الإلكترونية وجدت لتبقى.