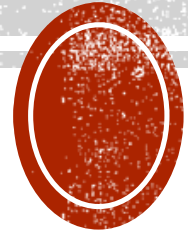


التجارة الإلكترونية **E-COMMERCE**

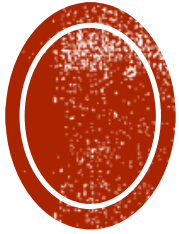
الفصل السادس



إعداد: أ. نهى بن زقر

مقدمة بسيطة في مصطلحات شبكة المعلومات:

كلمة انترنت «INTERNET» هي اختصار لـ «INTERNATIONAL NETWORK» ومعناها شبكة العالمية والتي يتم فيها ربط مجموعه شبكات مع بعضها من خلال أجهزة الخادم تدعى «SERVER» وتتوزع هذه الأجهزة بتخزين المعلومات الأساسية فيها وتسمى أجهزة الافراد بـ «USERS»



اما ما تعنيه كلمة «WWW» فيه اختصار لـ «WORLD WIDE WEB» وهي تتيح للأجهزة المترابطة بالشبكة الاتصال ببعضها.

وهذه الأجهزة مترابطة عبر بروتوكولات معتمد ومتعارف عليها في الشبكة هو «http» وهي اختصار لـ «hyper text transfer protocol»

ويسمى مزودو خدمة الانترنت بـ «internet service providers» ويرمز لها بـ «ISPs»



أولاً: ما هي التجارة الالكترونية؟

■ يعرف مصطلح التجارة الالكترونية طبقاً لوجهات النظر المختلفة:

■ في عالم الاتصالات تعرف التجارة الالكترونية بأنها وسيلة من أجل توصيل سلع أو خدمات عبر وسائل الاتصالات المختلفة.

■ أما في مجال الأعمال التجارية: تعرف التجارة الالكترونية بالتقنية التي تستخدم من أجل جعل المعاملات التجارية بجميع أنواعها تتم بصورة سريعة وبأقل تكلفة وبكفاءة عالية.



تشمل التجارة الالكترونية تفاعل المنشأة مع الجهات التالية الخارجية:

- ❖ الموردون.
- ❖ العملاء.
- ❖ المستثمرون.
- ❖ الدائنون.
- ❖ الحكومة.
- ❖ وسائل الإعلام.



التجارة عموماً هي كل الفعاليات المتعلقة بشراء أو بيع السلع أو الخدمات ،
وتتوزع هذه الفعاليات ضمن الفئات التالية:

❖ التسويق.

❖ المبيعات.

❖ الدفع.

❖ تلبية الطلبات.

❖ خدمات العميل.



هل تختلف التجارة الالكترونية عن التجارة التقليدية؟؟

■ للتجارة الالكترونية أسلوب غير تقليدي في الوصول الى المستهلكين في كل انحاء العالم.

■ نعم تختلف ، في أنها تحقق عائدات ضخمة يقابلها انخفاض كبير في التكاليف مقارنة بالتجارة التقليدية.

■ كما يمكن للشركات من خلال التجارة الالكترونية القيام بإدارة أفضل لعمليات الشراء، البيع، التوريد والنقل والتأمين وغيرها.



ثانياً: التطور التاريخي للتجارة الالكترونية:

➤ في أوائل السبعينات أكثر تطبيقات التجارة الالكترونية شهرة هو تطبيق التحويلات الالكترونية للأموال.

➤ بعدها أتى التبادل الإلكتروني للبيانات .

➤ ثم ظهرت في أوائل الثمانينات تطبيقات الاتصالات السلكية واللاسلكية ، وبدأ انتشار البريد الإلكتروني مع العمل الشبكي .

➤ في العقد الأخير من القرن العشرين ومع تحول الانترنت إلى وسيلة لتحقيق الأرباح خرج مصطلح التجارة الالكترونية .

➤ نظراً لافتقار الشبكة للتأمين والسرية ومن أجل حماية معلومات المستخدم:

(١) بدأت إجراءات تأمين وتوثيق مواقع الشبكة

(٢) وجود قواعد بيانات لحفظ معلومات العملاء.



لقد ساهم في ازدهار التجارة الالكترونية مجموعة من العوامل من أهمها:

- ❖ انخفاض أسعار أجهزة الكمبيوتر.
- ❖ تطور شبكة الانترنت.
- ❖ ظهور الحاجة إلى الانترنت كملتقى عالمي للمعلومات والاتصالات.
- ❖ وجود سوق عالمية لعدد كبير من المستخدمين يمكن الوصول إليها.
- ❖ وجود حالات ناجحة لشركات التجارة الالكترونية.
- ❖ تجنب مشقة السفر للقاء المشترين والبائعين.
- ❖ توفير الوقت والمال والجهد .



ثالثاً: أشكال التجارة الالكترونية:

■ تأخذ التجارة الالكترونية عدة أشكال حسب العلاقة بين الأطراف الرئيسية فيها:

❖ التجارة الالكترونية بين وحدات الأعمال:

هي تجارة تتم بين مؤسسات الأعمال بعضها البعض، وفيها تقوم الشركة أو المؤسسة باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء إلى مورديها وتسليم الفواتير والدفع.

مرت التجارة الالكترونية بين قطاعات الأعمال بمرحلتين أساسيتين وهما :

- ١- مرحلة الارتباط بين الشركات الكبيرة والموردين الرئيسيين لها.
- ٢- مرحلة التبادل الإلكتروني للوثائق باستخدام الشبكة الخاصة.



تابع أشكال التجارة الالكترونية:

❖ التجارة الالكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك:

هي بيع المنتجات والخدمات من الشركات للمستهلكين من خلال شبكة الإنترنت وقد توسع هذا الشكل كثيراً فتوفرت المراكز التجارية الكبيرة على الانترنت لتقديم كل أنواع السلع والخدمات وتسمح للمستهلك باستعراض السلع وتنفيذ عملية الشراء .

يطلق على هذا النوع من التجارة الالكترونية اسم التسوق الإلكتروني ، وكذلك تسمى تجارة التجزئة الالكترونية.

❖ التجارة الالكترونية بين وحدة الأعمال والإدارة المحلية الحكومية:

تغطي هذه التجارة جميع التحويلات، مثل دفع الضرائب ، وتوزيع الإعانات وكل التعاملات بين وحدات الأعمال، وهيئات الإدارة المحلية الحكومية.

❖ التجارة الالكترونية بين المستهلك والإدارة المحلية الحكومية:

تضمن هذا النوع العديد من الأنشطة التي تتم بين المستهلك والإدارة المحلية الحكومية . مثل دفع الضرائب واستخراج الأوراق والمستندات الحكومية إلكترونياً.



تابع أشكال التجارة الالكترونية:

❖ التجارة الالكترونية بين المستهلك والمستهلك:

في ظل هذا النوع من التجارة يبيع المستهلك لمستهلك آخر إلكترونياً دون وسيط . مثل مستهلك يضع إعلانات في موقع لبيع الأغراض الشخصية أو الخبرات .

❖ التجارة الالكترونية بين المستهلك ووحدة الأعمال:

يتضمن هذا النوع من التجارة بيع الأفراد منتجات أو تقديم خدمات لوحدة الأعمال إلكترونياً دون وسيط . مثل العمل من المنزل.



رابعاً: ما هي النقود الالكترونية؟؟

■ هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها واستخدامها في إتمام المعاملات والمبادلات ، وتأخذ النقود الالكترونية عدة أشكال:

❖ البطاقات البلاستيكية الممغنطة.

❖ النقود الالكترونية المبرمجة.

❖ الشيك الالكتروني.



مزايا النقود الالكترونية :

- ❖ تكلفة تداولها زهيدة.
- ❖ سهولة التحويل من مكان إلى آخر.
- ❖ بساطة وسهولة الاستخدام.
- ❖ تسرع عمليات الدفع.
- ❖ توفر النقود الالكترونية عمليات الدفع الآمنة.



خامساً: التغيرات التي أحدثتها التجارة الالكترونية:

- ❖ اختفاء إدارات التسويق لتحل محلها برامج الكمبيوتر.
- ❖ اختفاء دور رجل البيع التقليدي لتحل محله المواقع على الانترنت.
- ❖ ظهور متاجر افتراضية لا تحتاج إلى زيارة بل يمكن معاينة البضائع إلكترونياً.
- ❖ قلة الحاجة إلى المباني الضخمة في الشركات.
- ❖ التعامل مع أنواع متعددة من البضائع في آن واحد.
- ❖ سباق امتلاك مواقع الانترنت.



سادساً: فوائد التجارة الالكترونية :

■ فوائد التجارة الالكترونية للشركات:

- تحقق تسويق أكثر فاعلية وأرباحاً أكثر.
- تساعد في تخفيض مصاريف الشركات.
- تحقق تواصلاً فعالاً مع الشركات وفروعها.
- تساعد على توفير نظم معلومات تدعم اتخاذ القرارات الإدارية .



فوائد التجارة الالكترونية للأفراد :

- توفير الوقت والجهد والمال.
- توافر حرية الاختيار وفرصاً رائعة لزيارة أكبر عدد ممكن من المحلات التجارية في زمن قياسي.
- توفر الأسعار التنافسية عن الشركات المتنافسة .
- توفر طريقة اتصالات فعالة ومباشرة .



فوائد التجارة الالكترونية للمجتمع ككل :

- تخلق التجارة الالكترونية فرص العمل الحر.
- تعمل التجارة الالكترونية على زيادة عدد الأفراد الذين يعملون من داخل منازلهم.
- تمكن التجارة الالكترونية شعوب العالم الثالث والمناطق الريفية بالتمتع بالمنتجات والخدمات التي لم تكن متاحة لهم من قبل.
- تسهل التجارة الالكترونية وصول الخدمات العامة للأفراد مثل الرعاية الصحية والتعليمية.



سابعاً: عيوب التجارة الإلكترونية:

- مشكلات الأمن.
- عدم وجود حيز كاف للاتصالات السلوكية واللاسلكية.
- التغير المستمر والسريع في البرمجيات.
- عدم توافق بعض البرامج الإلكترونية مع بعض تطبيقات البيانات.
- تعطل بعض مواقع التجارة الإلكترونية في بعض الأحيان.

