

## التعريف بالتجارة الإلكترونية

يعتبر مصطلح التجارة الإلكترونية<sup>١</sup> من المصطلحات الحديثة جداً فى عالم المال والأعمال. فى أوائل عقد التسعينات من القرن العشرين، لم يكن هناك شئ اسمه التجارة الإلكترونية. ولم يأخذ هذا المصطلح وهذا النوع من النشاط الاقتصادى المرتبط به فى التواجد والانتشار على نطاق ملموس إلا فى عام ١٩٩٦، وذلك عقب تحويل الإشراف على "شبكة الشبكات" الإلكترونية المعروفة بالإنترنت<sup>٢</sup> من الهيئة القومية للعلوم فى الولايات المتحدة إلى القطاع الخاص اعتباراً من أبريل ١٩٩٥. فمنذ ذلك التاريخ صارت الإمكانية متاحة لتقديم الخدمات التجارية والمالية وغيرها من الخدمات على الإنترنت. وأخذت الشبكة العالمية فى التوسع بعد ذلك بمعدلات سريعة، وذلك بعد أن كانت مجرد شبكة محدودة من حيث السعة وعدد الحاسبات المتصلة بها وعدد المستخدمين لها، وكذلك من حيث الاستخدامات التى كانت محصورة منذ عام ١٩٦٩ عندما كانت الشبكة تابعة لوزارة الدفاع الأمريكية فى البحوث التابعة لهذه الوزارة، ثم اتسع نطاقها بعض الشئ منذ عام ١٩٨٦ عندما تولت الهيئة القومية الأمريكية للعلوم الإشراف عليها ليشمل البحوث والخدمات البحثية<sup>٣</sup>.

ومع ذلك ينبغى أن نعلم أن إنجاز بعض الأعمال التجارية عبر وسائط إلكترونية ليس أمراً جديداً تماماً، حيث مارست أسواق المال والبورصات والبنوك وشركات الطيران وغيرها هذا النشاط منذ وقت ليس بالقصير.

<sup>١</sup> Electronic Commerce = e Commerce

<sup>٢</sup> Internet or the network of networks

<sup>٣</sup> للمزيد عن الإنترنت، أنظر القسم (٢) من هذه الدراسة.

وثمة تعاريف متعددة للتجارة الإلكترونية، بعضها يميل إلى التضييق وبعضها يميل إلى التوسيع فيما يندرج تحت هذا النشاط الاقتصادي من أنشطة ومعاملات وممارسات.

وفيما يلي بعض التعاريف التي تقدمها الأدبيات المتاحة عن التجارة الإلكترونية (Coppel, WIPO, Singh).

أولاً : هناك تعريف ضيق يقصر التجارة الإلكترونية على عمليات تبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة إلكترونية أو وسيط إلكتروني. وهذا هو التعريف الذي أخذ به مشروع القانون المصري للتجارة الإلكترونية (الأهرام الاقتصادي، ٢٠٠١). والمقصود بالوسيط الإلكتروني في هذا التعريف هو غالباً أو أساساً الإنترنت. ولكن الوسائط الإلكترونية يمكن أن تتسع في هذا التعريف لتشمل إلى جانب الإنترنت وهي شبكة عامة مفتوحة، وسائط إلكترونية أخرى مثل الشبكات الخاصة المغلقة على متعاملين محددين مسبقاً كذلك التي تستخدمها شركات الطيران والبورصات، وكذلك الشبكات التي تصل بين مشتر معين ومجموعة من الموردين لما يحتاجه من بضائع - ومن أشهر أمثلتها الشبكات التي تربط بين شركات صناعة السيارات وموردى المكونات اللازمة لإنتاج السيارات.

إعلم أن التعريف السابق، شأنه في ذلك شأن بقية التعاريف التي سنعرض لها حالياً، يتضمن بيع وشراء السلع والخدمات التي قد يجرى توصيلها للمشتري بإحدى طريقتين:

أ - الطريقة التقليدية، حيث يتم تقديم طلب الشراء وسداد قيمة المشتريات إلكترونياً على أن يتم تسليم البضاعة بالبريد أو بأى وسيلة أخرى من وسائل النقل التقليدية. وهنا يقال أن البضاعة (مثلاً ألعاب الأطفال والأثاث المكتبي ومكونات الكمبيوتر) تصل إلى المشتري عن غير طريق الإنترنت أو غيرها من الوسائط الإلكترونية، أى خارج خط الاتصال الإلكتروني<sup>٤</sup> - إختصاراً: "خارج الخط".

<sup>٤</sup> Off-line

ب - الطريقة الإلكترونية، حيث يتم إتمام إجراءات طلب الشراء ودفع الثمن وكذلك تسليم البضاعة عن طريق الوسيط الإلكتروني، أى على خط الاتصال مباشرة<sup>٥</sup> - إختصاراً : "على الخط". وينطبق ذلك على المنتجات القابلة للتقديم، أى التى يمكن تحويلها إلى صورة رقمية<sup>٦</sup>، بمعنى تحويلها من الشكل المادى إلى الشكل الرقمى أو الكودى باستخدام التكنولوجيا الرقمية. وينطبق ذلك على منتجات كثيرة كالموسيقى وأفلام الفيديو وبرمجيات الكمبيوتر والبيانات والبحوث والكتب والمجلات والصحف والاستشارات القانونية والطبية.

وفى ضوء هذا التمييز يرى البعض أنه يمكن الحديث عن نوعين من التجارة الإلكترونية (Abolhassani):

أ - تجارة إلكترونية تقليدية تترجم أنشطة التجارة التقليدية أو المعتادة إلى شكل إلكترونى، وذلك بإتمام بعض عملياتها على الإنترنت.

ب تجارة إلكترونية غير تقليدية وهى تشمل الأنظمة التجارية التى تشغل بواسطة الإنترنت، والتى ما كان يظن أن توجد أو تنجز فى غياب الإنترنت، مثل بيع الموسيقى وشرائط الفيديو والمعلومات "على الخط" مباشرة.

لاحظ أن عملية البيع والشراء قد تتم بين شركة وشركة<sup>٧</sup>، أو بين شركة ومستهلك<sup>٨</sup>.

ثانياً : وتأخذ منظمة التجارة العالمية بتعريف أوسع، حيث تشمل التجارة الإلكترونية أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية. وتشمل المعاملات التجارية طبقاً لهذا التعريف ثلاثة أنواع من العمليات:

<sup>٥</sup> On-line

<sup>٦</sup> Digital, digitizable, or digitized products

<sup>٧</sup> B2B = Business to business

<sup>٨</sup> B2C = Business to consumer

- أ - عمليات الإعلان عن المنتج وعمليات البحث عنه.  
ب - عمليات تقديم طلب الشراء وسداد ثمن المشتريات.  
ج - عمليات تسليم المشتريات.

ويتسع مفهوم التجارة الإلكترونية لهذه الأنواع الثلاثة من المعاملات التجارية التي قد تتم كلياً أو جزئياً من خلال الوسائط الإلكترونية، والتي قد يكون بعضها عبارة عن تعاملات شركات مع بعضها البعض أو تعاملات شركات مع مستهلكين. وهنا تضاف إلى مفهوم التسليم الإلكتروني للمنتجات (التسليم على الخط) مفاهيم جديدة مثل مفهوم التبادل الإلكتروني للبيانات، ومفهوم التعاقد الإلكتروني، ومفهوم الوفاء الإلكتروني وما يرتبط به من مفاهيم متنوعة كالنقود الإلكترونية والبطاقات الذكية، ومفهوم التوقيع الإلكتروني وغير ذلك من مفاهيم سوف نعرض لها فيما بعد.

لاحظ أن هذا التعريف الأوسع لا يحصر التجارة الإلكترونية في عمليات شراء منتج ما. بل إن التجارة الإلكترونية تتسع هنا لتشمل أية معلومات أو خدمات تقدمها شركة لأخرى، أو شركة لمستهلك، عبر الإنترنت أو غيرها من وسائط الاتصال الإلكتروني، ابتداءً من معلومات ما قبل الشراء، وانتهاءً بخدمات ما بعد البيع. فنحن هنا أمام مجموعة متنوعة من العمليات المتصلة بعقد الصفقات وإقامة الروابط التجارية من خلال وسائط الاتصال الإلكتروني، وبخاصة الإنترنت.

وقد سارت لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي (UNCITRAL)<sup>١</sup> فسي نفس الاتجاه الموسع عند وضعها للقانون النموذجي للتجارة الإلكترونية، فقد حددت اللجنة الأنشطة التجارية التي ينطبق عليها هذا القانون تحديداً واسعاً بحيث يشمل المسائل الناشئة عن جميع العلاقات ذات الطابع التجاري، سواء أكانت تعاقدية أم لم تكن، مثل: المعاملات التجارية لتوريد أو تبادل السلع أو الخدمات، واتفاق التوزيع، والتمثيل التجاري أو الوكالة التجارية، والوكالة بالعمولة، والكرام، وأعمال التشييد والخدمات الاستشارية، والأعمال الهندسية، ومنح التراخيص، والاستثمار،

<sup>١</sup> UNCITRAL = United Nations Committee on International Trade Law

والتحويل، والأعمال المصرفية والتأمين، واتفاق أو امتياز الاستغلال، والمشاريح المشتركة وغيرها من أشكال التعاون الصناعي أو التجاري، ونقل البضائع أو الركاب جواً أو بحراً أو بالسكك الحديدية أو بالطرق البرية.

ثالثاً : وثمة تعريف أكثر اتساعاً من التعريف السابق يجعل مفهوم التجارة الإلكترونية مرادفاً لمفهوم الأعمال الإلكترونية<sup>10</sup>، أى إنجاز كل وظائف الأعمال (الشركات) عبر الشبكات وباستخدام أنظمة الكمبيوتر، سواء أكانت هذه الوظائف وظائف داخلية<sup>11</sup> تختص بإنجاز الأعمال المختلفة داخل الشركة مثل إدارة الإنتاج والمخزون والأفراد وما إلى ذلك، أم وظائف خارجية<sup>12</sup> تتصل بإنجاز الأعمال فيما بين الشركة وغيرها من الشركات، أو فيما بينها وبين المستهلكين، مثل أعمال الإعلان والتسويق والتمويل والتفاوض والبيع وتقديم خدمات ما بعد البيع، أو فيما بين الشركة والمساهمين فيها، حيث قد تساعد الإنترنت على القضاء على سلبية غالبية المساهمين، وذلك عن طريق انتشار التصويت الإلكتروني للمساهمين الأفراد، واشترائهم عن بعد فى الجمعيات العمومية للشركات (JEP).

وتأخذ بهذا التعريف عدة جهات مثل APEC<sup>13</sup>، UNESCAP<sup>14</sup> وبعض الدول مثل استراليا (Coppel , NOIE , Singh). ومع ذلك هناك من يرى أهمية التمييز بين مفهوم التجارة الإلكترونية ومفهوم الأعمال الإلكترونية، حيث ينظر إلى المفهوم الثانى على أنه أكثر اتساعاً من الأول. فالأعمال الإلكترونية تعنى استخدام تكنولوجيا المعلومات<sup>15</sup> ووسائط الاتصال الإلكتروني، أى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات<sup>16</sup> فى مجال الأعمال، ليس فقط من أجل اليسر والسرعة فى إنجاز

<sup>10</sup> e - business

<sup>11</sup> Intra - company functions

<sup>12</sup> Inter - company functions

<sup>13</sup> APEC هو منتدى التعاون الاقتصادى لآسيا والباسفيكى Asia Pacific Economic

<sup>14</sup> UNESCAP هي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والباسفيكى التابعة للأمم المتحدة:

United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific

<sup>15</sup> IT = Information Technology

<sup>16</sup> ICT = Information and Communication Technology

المعاملات وتبادل المعلومات، ولكن من أجل إحداث تحول كفي في طرق أداء الأعمال، بل وفي مفهوم الأعمال ذاته في العصر الحديث الذي صار يطلق عليه عصر المعلومات.

إن مفهوم الأعمال الإلكترونية يتضمن إدخال أساليب جديدة في الإدارة ونماذج حديثة في تخطيط موارد المشروع وفي إدارة المخزون وفي غيرها من الأنشطة التي تقوم بها الشركات (Singh).

وعموماً، يلاحظ أن الشركات التي تدخل مجال التجارة الإلكترونية سرعان ما تكتشف أن الأمر ينطوي على ما هو أكثر من مجرد فتح قناة توزيع جديدة على الإنترنت. إذ سرعان ما يتسع نطاق استخدام الشبكات ليشمل جوانب مختلفة من إدارة العمل ونظم التشغيل. فقد يتحول جانب من قوة العمل في الشركات من العمل في المكاتب إلى العمل من المنازل مع الاتصال إلكترونياً بمقر الشركة<sup>١٧</sup>. وقد يزداد الاعتماد على المعلومات التي تتيحها التجارة الإلكترونية عن العملاء في تصميم الحملات الإعلانية وفي اقتراح سلع محددة توافق رغباتهم وأذواقهم<sup>١٨</sup>. كما ينطوي الأمر على التحول من نظام أسعار البيع المحددة مسبقاً إلى نظام البيع بالمزادات "على الخط" (The futurist, no. 3, 1999).

رابعاً : وأخيراً، هناك من يوسع مفهوم التجارة الإلكترونية ليشمل إنجاز مختلف أنواع الأعمال عن طريق الإنترنت، حيث تشمل أطراف التعامل ليس فقط على الشركات والمستهلكين، بل ويضاف إليها الحكومة أيضاً، وحيث تشمل الأعمال على طائفة واسعة من الأعمال التجارية وتبادل المعلومات.

ويمكن توضيح هذا المفهوم شديد الاتساع، باستعمال المصنوفة التي قدمها كوبل (Coppel)، وذلك على النحو الموضح في شكل (١). وطبقاً لهذه المصنوفة، هناك تسعة أنواع من تطبيقات الإنترنت على الأنشطة التجارية وعلى أنشطة تبادل المعلومات، وهي:

<sup>١٧</sup> أدخلت شركات كبرى مثل Boeing, IBM نظم العمل من المنازل (tele - work) بنجاح في أعمالها.

<sup>١٨</sup> Tailor-made or customized products

حكومة	شركة	مستهلك	
حكومة لحكومة G2G	حكومة لشركة G2B	حكومة لمستهلك G2C	حكومة
شركة لحكومة B2G	شركة لشركة B2B	شركة لمستهلك B2C	شركة
مستهلك لحكومة C2G	مستهلك لشركة C2B	مستهلك لمستهلك C2C	مستهلك

شكل (١): تطبيقات الإنترنت في الأنشطة التجارية وتبادل المعلومات

(١)التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية بعضها وبعض (G2G)، ويمكن أن تشمل هذه التعاملات تبادل المعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية. ولكنها يمكن أن تشمل أعمالاً ذات طابع تجارى كأن تؤجر هيئة الأوقاف أراض أو شقق لوزارة أو أخرى من وزارات الدولة.

(٢)التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية والشركات (G2B)، حيث تستخدم الحكومة الإنترنت فى إرسال المعلومات إلى الشركات واستقبالها منهم، كالمعلومات الخاصة بالضرائب والجمارك والأوضاع النقدية وما إليها.

(٣)التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية والمستهلكين (G2C)، وذلك لتبادل المعلومات الخاصة بحماية المستهلك مثلاً، أو لتقديم خدمات تعليمية أو ثقافية من الحكومة إلى المستهلكين، أو لبيع الإحصاءات للباحثين، وللإعلان عن الوظائف.

(٤)التعاملات فيما بين الشركات والأجهزة الحكومية (B2G)، مثلاً عندما تطلب الشركات من الأجهزة الحكومية معلومات عن شروط الترخيص بإقامة مشروعات فى مناطق معينة، أو عندما تقدم الشركات عروضها فى المناقصات الحكومية.

(٥)التعاملات فيما بين الشركات بعضها وبعض (B2B). وقد سبق التعرض لها.

(٦)التعاملات فيما بين الشركات والمستهلكين (B2C). وقد أوضحنا ما تنطوى عليه من قبل.

(٧)التعاملات من المستهلك إلى الحكومة (C2G)، مثل قيام الأفراد بسداد الضرائب أو رسوم تجديد رخص السيارات للحكومة عن طريق الإنترنت، والتقدم لشغل الوظائف المعلن عنها في المواقع الحكومية وغيرها من المواقع على الإنترنت.

(٨)التعاملات فيما بين المستهلكين والشركات (C2B)، كالبحت عن أفضل المنتجات والمقارنة بين أسعار منتجات الشركات المختلفة من خلال تصفح مواقع هذه لشركات، أو مواقع الأسواق الحكيمة أو الافتراضية أو الظاهرية<sup>١٩</sup> على الإنترنت، وكذلك بالدخول في مزادات على "الخط" مباشرة<sup>٢٠</sup>.

(٩)التعاملات فيما بين المستهلكين أنفسهم (C2C). ومن الأمثلة الشهيرة على ذلك إنشاء شركة eBay.com موقع يمكن للمستهلكين من خلالها تبادل عدد ضخم من السلع والخدمات فيما بينهم مباشرة ، أى دون تدخل من الوسطاء.

إذن هناك نوعيات متعددة من الأنشطة التجارية وأنشطة تبادل المعلومات التي يمكن ممارستها عن طريق الإنترنت. وبالرغم من أنه قد يصعب إسباغ الصفة التجارية على بعض المعاملات مثل سداد الضرائب من جانب الأفراد للحكومة، ومثل التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية والتي يمكن إدراجها ضمن مفهوم الحكومة الإلكترونية، إلا أن أهمية الإطار المقدم فى شكل (١) تكمن فى أنه يشير إلى إمكانات واحتمالات واسعة لشمول التجارة الإلكترونية أنشطة وممارسات كثيرة ومتزايدة عبر الزمن.

وإذا كان معظم الاهتمام فى الدول المتقدمة التى نشأت فيها ظاهرة التجارة الإلكترونية وكذلك على صعيد المنظمات الدولية يتركز على نوعين من الأنشطة المرتبطة بهذا النوع من التجارة، وهما:

أ - التعاملات فيما بين الشركات بعضها وبعض (B2B)

ب - التعاملات فيما بين الشركات والمستهلكين (B2C)

<sup>١٩</sup> Virtual markets

<sup>٢٠</sup> On-line auctions

إلا أنه ينبغي تذكر أن الأنشطة التي يمكن إدراجها ضمن مفهوم التجارة الإلكترونية ليست أنشطة ثابتة ومعروفة مسبقاً، بل إنها أنشطة متنوعة وأخذة في التزايد باستمرار. بعبارة أخرى، فإن التجارة الإلكترونية مفهوم مفتوح إلى حد كبير في الوقت الحاضر.