الفصل الأول

تطور مفاهيم التجارة الالكترونية

ماهية التجارة الإلكترونية /مفاهيم ـ أنماط/:

What is electronic Commence

قبل الإسراع نحو تعريف التجارة الإلكترونية يجب أن نعرف أن مفهوم التجارة الإلكترونية يتكون من مقطعين:

الأول: "التجارة **Commerce**" وهذا المقطع يعبر عن نشاط تجاري واقتصادي معروف لدينا ويتم من خلاله تداول السلع والخدمات وفقاً لقواعد ونظم متبعة ومتفق عليها.

الثاني: "الإلكترونية **Electronic**" والمقصود به هو القيام بأداء النشاط الاقتصادي "التجاري" باستخدام تكنولوجية الاتصالات الحديثة مثل شبكة الإنترنت والشبكات والأساليب الإلكترونية.

تمثل التجارة الإلكترونية واحداً من موضوعي ما يعرف بالاقتصاد الرقمي **Digital Economy** حيث يقوم الاقتصاد الرقمي على حقيقتين: التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات.

التجارة الإلكترونية "**e- commerce**" (نقلاً عن مجلة إنترنت العالم العربي): تعرّف منظمة التجارة العالمية "التجارة الإلكترونية **e- commerce**"على

obeikan.com

أنها مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق وبيع المنتجات، بوسائل إلكترونية. وتعود بدايات نشاط التجارة الإلكترونية إلى الستينيات، وكانت تعرف باسم "التبادل الإلكتروني للبيانات **EDI**"، واقتصرت بداية على تبادل بيانات البيع والشراء بين بعض المؤسسات الكبيرة عبر شبكات خاصة، من نوع الشبكات الواسعة**WAN** غالباً. أما الآن، فيطلق مصطلح "التجارة الإلكترونية" بشكل أساسي، على مجموعة العمليات التجارية التي تتم عبر شبكة ويب **Web**، وأضيف على هذا أن التجارة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام الإنترنت في ابتكار وإدارة وتطوير العلاقات التجارية في أي وقت وفي أي مكان عبر العناصر التالية:

- **التعاون**
- **البيع**
- **الشراء**
- **تصميم وتطوير المنتج**
- **والتسويق**

IT Information Technology فتقنية المعلومات أو صناعة المعلومات في عصر الحوسبة والاتصال هي التي خلقت الوجود الواقعي والحقيقي للتجارة الإلكترونية باعتبارها تعتمد على الحوسبة والاتصال ومختلف الوسائل التقنية للتنفيذ وإدارة النشاط التجاري. وتقوم التجارة الإلكترونية على فكرة ممارسة أعمال التسويق وتوريد الخدمات على الخط بالاعتماد على شبكات المعلومات وأبرزها الإنترنت.

تعتبر مصطلح التجارة الإلكترونية من المصطلحات الحديثة في عالمنا الحديث وخصوصاً في عالم المال والأعمال والتجارة والاقتصاد ولقد تعددت المفاهيم والتعريفات لمصطلح التجارة الإلكترونية إلى أن وصلت إلى مفهومها

obeikan.com

الحـالي. والجـدير بالـذكر أن مـن أهـم المفـاهيم الـتي مـرت بهـا التجـارة الإلكترونية هي:

المفهوم الأول:

لقد عُرفت التجارة الإلكترونية في أول الأمر بتعريف ضيق يقصر التجارة الإلكترونية على عمليات تبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة إلكترونية أو وسيط إلكتروني.

وهذا التعريف الذي أخذ به مشروع القانون المصري للتجارة الإلكترونية (الأهـرام الاقتـصادي، ٢٠٠١). والمقـصود بالوسـيط الإلكترونـي في هـذا التعريف هو غالباً الإنترنت . ولكن الوسائط الإلكترونية يمكن أن تتسع في هـذا التعريـف لتشمل إلى جانـب الإنترنـت ـ وهـي شـبكة عامـة مفتوحـة ـ الـشبكات الخاصـة المغلقـة علـى متعـاملين محـددين مـسبقاً كتلـك الـتي تستخدمها شركات الطيران والبورصات، وكذلك الشبكات التي تصل بين مشترٍ معين ومجموعة من الموردين لما يحتاجه من بضائع ـ ومن أشهر أمثلتها الـشبكات الـتي تـربط بـين شـركات صـناعة الـسيارات وموردي المكونـات اللازمة لإنتاج السيارات.

ويتضمن التعريف السابق بيع وشراء السلع والخدمات التي قد يجري توصيلها للمشتري بإحدى الطريقين:

١. الطريقة التقليدية (تجارة إلكترونية تقليدية).

٢. الطريقة الإلكترونية (تجارة إلكترونية غير تقليدية).

الطريقة التقليدية (تجارة إلكترونية تقليدية):

تترجم أنشطة التجارة التقليدية أو المعتادة إلى شكل إلكتروني، وذلك بإتمام بعض عملياتها على الإنترنت حيث يتم تقديم طلب الشراء وسداد قيمة

المشتريات إلكترونياً على أن يتم تسليم البضاعة بالبريد أو بأي وسيلة أخرى من وسائل النقل التقليدي (مثلاً: ألعاب الأطفال والأثاث المكتبي ومكونات الكمبيوتر و.....) ويطلق على هذه الطريقة " خارج الخط"**.Off Line**

الطريقة الإلكترونية (تجارة إلكترونية غير تقليدية):

و هي تشتمل الأنظمة التجارية التي تشغل بواسطة الإنترنت، والتي ما كان يظن أن توجد أو تنجز في غياب الإنترنت (مثلاً: بيع الموسيقى وشرائط الفيديو والمعلومات و.....) ويطلق على هذه الطريقة " على الخط **on line**

المفهوم الثاني:

تشمل التجارة الإلكترونية أنشطة إنتاج السلع والخدمات وعمليات توزيعها وتسويقها وبيعها أو شرائها أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الإنترنت أي من خلال الوسائط الإلكترونية.

هناك عدة وجهات نظر من أجل تعريف هذه الكلمة:

فعالم الاتصالات يعرف التجارة الإلكترونية بأنها وسيلة من أجل إيصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر خطوط الهاتف أو عبر الشبكات الكمبيوترية أو عبر أي وسيلة تقنية.

ومن وجهة نظر الأعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة.

في حين أن الخدمات تعرف التجارة الإلكترونية بأنها أداة من أجل تلبية رغبات الشركات والمستهلكين والمدراء في خفض كلفة الخدمة والرفع من كفاءتها والعمل على تسريع إيصال الخدمة.

وأخيراً، فإن عالم الإنترنت يعرفها بالتجارة التي تفتح المجال من أجل بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات عبر الإنترنت.

ويشتمل هذا المفهوم على ثلاث أنواع من العمليات:

١. عمليات الإعلان عن المنتج وعمليات البحث عنه.
٢. عمليات تقديم طلب الشراء وسداد ثمن المشتريات.
٣. 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 المستهلكين أو غير ذلك. 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 وغير ذلك من المفاهيم.

المفهوم الثالث:

وهو تعريف أكثر اتساعاً من التعريف السابق يجعل مفهوم التجارة الإلكترونية مرادفاً لمفهوم الأعمال الإلكترونية، أي إنجاز كل وظائف الأعمال (الشركات) عبر الشبكات وباستخدام أنظمة الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

سواء كانت هذه الوظائف وظائف داخلية تختص بإنجاز الأعمال المختلفة داخل الشركة مثل إدارة الإنتاج والمخزون والأفراد وما إلى ذلك، أم وظائف خارجية تتمثل في كافة أنواع التعاملات التجارية التي تتم إلكترونياً عبر

شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) وتجري هذه التعاملات سواءً بين المشروعات بعضها البعض (بين الشركات وموردي مدخلات الإنتاج، أو منشآت التسويق أو التوزيع، ...)، أو بين الشركات وعملائها من المستهلكين، أو بين المنشآت والأجهزة الرسمية.

وتغطي التجارة الإلكترونية مجالات عديدة تشمل أنشطة الترويج والدعاية والإعلان، وتقديم المعلومات عن السلعة أو الخدمة، كما تشمل إبرام عقود السلع والخدمات الإلكترونية، وإعطاء أوامر البيع والشراء والمتابعة الإلكترونية لعمليات التعاقد وتنفيذ الصفقات، والاستلام الفوري للسلع والخدمات عبر الشبكات أو خارجها، إضافة إلى تسوية المدفوعات والسداد الفوري للالتزامات المالية.

وتأخذ بهذا التعريف عدة جهات مثل **(APEC)** وهو منتدى التعاون الاقتصادي لآسيا والباسفيكي، **(UNESCAP)** هي اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لآسيا والباسفيكي التابعة للأمم المتحدة. وبعض الدول مثل استراليا. ومع ذلك هناك من يرى أهمية التمييز بين مفهوم التجارة الإلكترونية ومفهوم الأعمال الإلكترونية، حيث ينظر إلى المفهوم الثاني على أنه أكثر اتساعاً من الأول. فالأعمال الإلكترونية تعني استخدام تكنولوجيا المعلومات ووسائط الاتصالات الإلكترونية، أي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الأعمال، ليس فقط من أجل اليسر والسرعة في إنجاز المعاملات وتبادل المعلومات، ولكن من أجل إحداث تحول كيفي في طرق أداء الأعمال، بل وفي مفهوم الأعمال ذاته في العصر الحديث الذي صار يطلق عليه عصر المعلومات.

ومن هنا يوسع مفهوم التجارة الإلكترونية ليشمل إنجاز مختلف أنواع الأعمال عن طريق الإنترنت، حيث تشتمل أطراف التعامل ليس فقط على

الشركات والمستهلكين، بل ويضاف إليها الحكومة أيضاً، وحيث تشتمل على طائفة واسعة من الأعمال التجارية وتبادل المعلومات.

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

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

شكل رقم (١) تطبيقات الإنترنيت في الأنشطة التجارية وتبادل المعلومات.

أنماط التجارة الإلكترونية

Categories of Electronic Commerce

التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية بعضها ببعض **(G2G)**، ويمكن أن تشمل هذه التعاملات تبادل المعلومات والتنسيق بين الأجهزة الحكومية. ولكنها يمكن أن تشمل أعمالاً ذات طابع تجاري كأن تؤجر هيئة الأوقاف أراضيَ أو شققاً لوزارة أو أخرى من وزارات الدولة .

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

التعاملات فيما بين الأجهزة الحكومية والمستهلكين **(G2C)**، وذلك لتبادل المعلومات الخاصة بحماية المستهلك مثلاً، أو لتقديم خدمات تعليمية أو

obeikan.com

ثقافية من الحكومة إلى المستهلكين، أو لبيع الإحصاءات للباحثين، وللإعلان عن الوظائف.

التعاملات فيما بين الشركات والأجهزة الحكومية **(B2G)**، هذا النمط يغطي كل المعاملات بين الشركات والهيئات الحكومية. فعلى سبيل المثال، ففي الولايات المتحدة يتم الإعلان عن المشتريات الحكومية من خلال شبكة الإنترنت ويمكن للشركات أن تتبادل الردود معها إلكترونياً.

وحالياً يعتبر هذا النمط في مرحلة وليدة، لكنه سوف يتوسع بسرعة كبيرة إذا قامت الحكومات باستخدام عملياتها بأسلوب التجارة الإلكترونية.

التعاملات فيما بين الشركات بعضها وبعض **(B2B)**، وهذا النمط يتم بين مؤسسات الأعمال بعضها البعض من خلال شبكات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وذلك لتقديم طلبات الشراء للموردين والعارضين، وتسليم الفواتير وإتمام عمليات الدفع، وهذا النمط من التجارة الإلكترونية موجود من سنوات عديدة خاصة في تبادل البيانات إلكترونياً من خلال الشبكات الخاصة.

التعاملات فيما بين الشركات والمستهلكين **(B2C)**، هذا النمط من التجارة الإلكترونية يمثل البيع بالتجزئة في التبادل التجاري العادي وهذا النوع قد توسع بشكل كبير مع ظهور شبكة الإنترنت، فهناك الآن ما يسمي بالمراكز التجارية للتسوق **Shopping malls** تقدم خدماتها من خلال عرض السلع والخدمات، لصالح المؤسسات وتقوم بتنفيذ الصفقات التجارية من حيث عمليات الشراء والبيع من خلال شبكات الإنترنت ويتم الدفع بطرق مختلفة أكثرها شيوعاً بطاقات الائتمان أو الشيكات الإلكترونية أو نقداً عند التسليم.

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 وسداد فواتير التليفونات وغيرها من المواقع على الإنترنت.

التعاملات فيما بين المستهلكين والشركات **(C2B)**، كالبحث عن أفضل المنتجات والمقارنة بين أسعار منتجات الشركات المختلفة من خلال تصفح مواقع هذه الشركات، أوالأسواق الحكمية أو الافتراضية أو الظاهرية على الإنترنت، وكذلك بالدخول في مزادات على "الخط" مباشرة.

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

التجارة الإلكترونية: هي نظام يُتيح عبر الإنترنت حركات بيع وشراء السِلع والخدمات والمعلومات، كما يُتيح أيضاً الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع والخدمات والمعلومات، حيث إن التجارة الإلكترونية تُتيح عبر الإنترنت عمليات دعم المبيعات وخدمة العملاء. ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، أو شركات، أو محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون، وتُقدَّم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، كما يُدفَع ثمنها بالنقود الإلكترونية.

كما تعرف التجارة الإلكترونية: "هي السوق الكوني الإلكتروني الذي يتيح لجميع العاملين والمستفيدين في الحلقات الإنتاجية القدرة على التعامل

الآنـي والفـوري مـن خـلال سـوق مفتـوح يـشكّل أرضـية لـلإدارة المتكاملـة للعلاقات البشرية العملية والمعلوماتية ".

التجارة الإلكترونية (E-commerce):

هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الإنترنت أو الأنظمة التقنية الشبيهة، ويمتد المفهوم الشائع للتجارة الإلكترونية بشكل عام إلى ثلاثة أنواع من الأنشطة:

الأول: خدمات ربط او دخول الإنترنت وما تتضمنه خدمات الربط من خدمات ذات محتوى تقني ومثالها الواضح الخدمات المقدمة من مزودي خدمات الإنترنت **Internet Services Providers ـ ISPs**

والثاني: التسليم أو التزويد التقني للخدمات.

والثالث: استعمال الإنترنت كواسطة أو وسيلة لتوزيع الخدمات وتوزيع البضائع والخدمات المسلمة بطريقة غير تقنية (تسليم مادي عادي) وضمن هذا المفهوم يظهر الخلط بين الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية واستغلال التقنية في أنشطة التجارة التقليدية وهو ما سنعمد إلى إيضاحه لاحقاً.

التجارة الإلكترونية اتجار بالخدمة لا بالبضائع:

صنفت التجارة الإلكترونية عالمياً، في إطار مسعى منظمة التجارة العالمية (**WTO**) إلى إيضاح طبيعتها وإطارها القانوني، ضمن مفهوم الخدمات، وقد تقرر ذلك في التقرير الصادر عن مجلس منظمة التجارة الدولية الخاص بالتجارة في الخدمات بتاريخ ١٩٩٩/٣/١٧، والمقدم إلى المجلس العام لمنظمة التجارة الدولية (**WTO**) حيث ذهب هذا التقرير إلى أن " تزويد الخدمات بالطرق التقنية يقع ضمن نطاق الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات (جاتس –

GATS) باعتبار أن الاتفاقية تطبق على كافة الخدمات بغض النظر عن طريقة تقديمها ، ولأن العوامل المؤثرة على التزويد الإلكتروني للخدمات هي نفسها التي تؤثر على تجارة الخدمات، ومن هنا تخضع عمليات تزويد الخدمة بالطرق التقنية ، إلى كافة نصوص اتفاقية التجارة العامة في الخدمات (الجاتس) سواء في ميدان المتطلبات أو الالتزامات، بما فيها الالتزام بالشفافية ، التنظيم الداخلي، المنافسة ، الدفع والتحويلات النقدية ، دخول الأسواق، المعاملة الوطنية ، والالتزامات الإضافية) هذا مع مراعاة "أن هناك حاجة لتحديد الموقف من عملية تسليم البضائع المنتجة بطرق تقنية وهناك حاجة لتصنيف البضائع وذلك لتحديد ما إذا كانت هذه الأنشطة تخضع للاتفاقية العامة للتجارة في البضائع ـ السلع (جات – **GAAT**) أم اتفاقية التجارة في الخدمات (جاتس – **GATS**)

الفرق بين التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية:

يشيع لدى الكثيرين استخدام اصطلاح التجارة الإلكترونية **E-COMMARCE** رديفاً لاصطلاح الأعمال الإلكترونية **E-BUSINESS** غير أن هذا خطأ شائع لا يراعي الفرق بينهما ، فالأعمال الإلكترونية أوسع نطاقاً وأشمل من التجارة الإلكترونية ، وتقوم الأعمال الإلكترونية على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين إطارين من العمل، وتمتد لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدماتية ، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالزبون، إذ تمتد لعلاقة المنشأة بوكلائها وموظفيها وعملائها ، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه، وضمن مفهوم الأعمال الإلكترونية ، يوجد المصنع الإلكتروني المؤتمت، والبنك الإلكتروني، وشركة التأمين الإلكترونية ، والخدمات الحكومية المؤتمتة والتي تتطور مفاهيمها في الوقت الحاضر نحو مفهوم أكثر شمولاً هو الحكومة

الإلكترونية وأية منشأة قد تقيم شبكة (إنترانت مثلاً) لإدارة أعمالها وأداء موظفيها والربط بينهم. في حين أن التجارة الإلكترونية نشاط تجاري وبشكل خاص تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية.

البيئة العامة للتجارة الإلكترونية:

ثمة حقيقة منطقية، لا تجارة إلكترونية بدون وسائل إلكترونية، وقطعاً، فإن المعبر عن وسائل التكنولوجيا المدمجة هو نظام الكمبيوتر، بمعناه الواسع الذي يتيح الربط بينه وبين غيره من الأنظمة لضمان تبادل المعلومات وانتقالها وتحقيق عمليات الدخول **ACCESS** إلى النظام ومنه إلى الأنظمة الأخرى. فالتجارة الإلكترونية إنما هي كمبيوتر وشبكة وحلول وموقع ومحتوى، كمبيوتر يتيح إدخال البيانات ومعالجتها وتصميم عرضها واسترجاعها، وشبكة تتيح تناقل المعلومات باتجاهين، من النظام وإليه، وحلول تتيح إنفاذ المنشأة لالتزاماتها وإنفاذ الزبون لالتزاماته (حلول أو برمجيات التجارة الإلكترونية)، وموقع على الشبكة لعرض المنتجات أو الخدمات وما يتصل بها إضافة إلى أنشطة الإعلام وآليات التسويق، ومحتوى هو في ذاته مفردات الموقع من المنتجات والخدمات وما يتصل بها لكن ضمن إطار العرض المحفز للقبول والكاشف عن قدرات الموقع التقنية (وتحديداً حلول التجارة الإلكترونية) والتسويقية. وضمن هذا المفهوم العام لاحتياجات التجارة الإلكترونية، تنطوي كافة وسائل ممارسة أنشطتها من أجهزة وبرمجيات وحلول وشبكات اتصال ووسائل اتصال وتبادل للبيانات واشتراكات على الشبكة وحلول بشأن أمن المعلومات وتنفيذ عمليات الوفاء بالثمن وتقديم الخدمات على الخط. ولأن الإنترنت، هي شبكة الشبكات، فقد ارتبط نماء التجارة الإلكترونية، بل وجودها في وقتنا هذا بشبكة الإنترنت.