

## لمحة تاريخية عن نشأة التجارة الإلكترونية:

يتضح من أن مفهوم التسويق في حقبة من الزمن لما كان يختصر على عملية بيع وشراء بسيطة تتم بين المنتج والبائع والمشتري في أسواق محددة ولم يكن هناك نشاطاً تسويقياً بمعنى الكلمة واستمر الحال على ذلك إلى أن بدأت التجارة بين البلدان عبر البر والبحر واستمر الحال إلى أن قامت الثورة الصناعية منذ ظهور الآلة البخارية وتطور الإنتاج من حيث الكم والنوع وبقي السوق في البداية سوق منتجين على اعتبار العطش من السلع والمنتجات كان موجوداً وظل التسويق من حيث الاهتمام به متواضعاً وكان مفهوم آنذاك بالمفهوم البيعي للتسويق الذي يقتصر على الإعلام وتعريف المستهلك بالسلعة وبالتالي تتم عملية البيع والشراء، ومع مرور الزمن والتطور التكنولوجي والعلمي في حياتنا ظهر الإنتاج الكبير وتحسنت نوعيته وظهرت المنافسة بين المنظمات في جميع بلدان العالم وخاصة بعد تطور الاتصالات والنقل السريع في هذه الظروف أصبح السوق في معظم بلدان العالم سوق مستهلك حيث أصبح عرض المنتجات أكبر من الطلب عليها فالمستهلك الذي يريد شراء سيارة أصبح أمامه عشرات البدائل والشركات المنتجة جميعها تحاول كسب أكبر حصة أو نسبة من السوق.

## ✓ ما هي التجارة الإلكترونية؟

لم يتبلور حتى الآن مفهوم نهائي للتعاملات التجارية التي تتم عبر الإنترنت والتي تدعى حالياً بالتجارة الإلكترونية ، ويقال حالياً إن العالم يشهد كل يوم تطورات جديدة تضاف إلى شكل ومضمون المفهوم الحالي للتجارة الإلكترونية، وقد يؤدي تبني أحد اللاعبين الكبار في سوق تقنيات المعلومات لأحد المفاهيم الجديدة مستقبلاً إلى إبطال استخدام هذا الاسم وإحلال اسم جديد محله، وحتى هذا المفهوم الحالي للتجارة الإلكترونية ما زال غامضاً بعض الشيء على الرغم من أنه مضى على استخدام تقنيات هذه التجارة عدة سنوات وعلى الرغم من الانتشار الهائل الذي تشهده الأعمال التجارية عبر الإنترنت ما زالت تظهر يومياً مفاهيم موازنة جديدة مثل التسوق الإلكتروني، ومقدمي خدمات التطبيقات، والأعمال المصرفية عبر الإنترنت وغيرها من المفاهيم ، ويوجد ارتباط وثيق بين هذه المسميات إذ تدخل جميعاً تحت مظلة التجارة الإلكترونية بحيث يصعب إعطاء تعريف أحدهما من دون الإشارة إلى الآخر ( 1 ) ، والتجارة الإلكترونية بصفة أساسية "هي إدارة أي نشاط تجاري من خلال الشبكات" وقد يعني هذا بصفة عامة "شبكة من أجهزة الكمبيوتر المتصلة ببعضها البعض، ويكون هذا الاتصال بين تلك الأجهزة من خلال شبكة تسمى "الإنترنت" ( 2 ) .

## ✓ لفظ التجارة الإلكترونية:

أما بالنسبة للفظ التجارة الإلكترونية فقد تم اشتقاقها باللغة الإنجليزية من (Electronic commerce) ويقصد بها عملية حوسبة التجارة، أي استخدام تكنولوجيا الحاسوب في العمليات التجارية، أما

<sup>1</sup> <http://www.infosys-sys.com/recherch.htm>

<sup>2</sup> [www.alwatan.com/oct/25.1/heads/lt9.htm](http://www.alwatan.com/oct/25.1/heads/lt9.htm)

(I-commerce) فهي مشتقة من (Internet commerce) أي التجارة عبر الإنترنت، وتعتبر التجارة عبر الإنترنت جزءاً من التجارة الإلكترونية ، ولكن اليوم اعتاد العالم على استخدام اللفظيين بطريقة تبادلية بسبب أن معظم نشاطات التجارة الإلكترونية يتم عبر الإنترنت ( 3 ) .

### ✓ تعريف التجارة الإلكترونية:

يعتبر أكثر التعريفات شيوعاً للتجارة الإلكترونية هو تعريف منظمة التجارة العالمية لها وهي: تنفيذ بعض أو كل العمليات التجارية في السلع والخدمات عبر شبكة الإنترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى ، أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وهي وسيلة سريعة وسهلة لإبرام الصفقات التجارية الإلكترونية، سواء كانت التجارة في السلع والخدمات أم في المعلومات وبرامج الكمبيوتر ( 4 ) .

تعريف أخرى للتجارة الإلكترونية:

- بأنها نظام يتيح عبر الإنترنت حركات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات.
- هي نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات بعضهم وبعض باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- أنها أداء العملية التجارية بين الشركاء التجاريين باستخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغرض رفع كفاءة وفعالية الأداء.
- هي استخدام تكنولوجيا المعلومات لإيجاد الروابط الفعالة بين الشركاء في التجارة.
- هي منهج حديث في الأعمال موجه إلى السلع والخدمات وسرعة الأداء ويشمل استخدام شبكة الاتصال في البحث والاسترجاع للمعلومات لدعم اتخاذ قرار الأفراد والمنظمات.
- هي شكل من أشكال التبادل التجاري باستخدام شبكة الاتصالات بين الشركات بعضها وبعض الشركات وعمالئها أو بين الشركات والإدارة العامة.
- هي مزيج من التكنولوجيا والخدمات للإسراع بأداء التبادل التجاري وإيجاد آلية لتبادل المعلومات داخل الشركة وبين الشركة والشركات الأخرى والشركة والعملاء (بيع وشراء).

<sup>3</sup> سميث رود وآخرون ، (التجارة الإلكترونية) ، مطبعة كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، 2001 ، غزة ، ص106  
<sup>4</sup> محمود علي الحاج ، محاضرات منشورة بعنوان (التجارة الإلكترونية) ، كلية التجارة الجامعة الإسلامية ، غزة ، ص75 .

## ✓ أقسام التجارة الإلكترونية:

من تعريف التجارة الإلكترونية بأنها ممارسة جميع الأعمال التجارية عبر الإنترنت يمكن الاستنتاج أنه لكل عملية تجارية تتم بالطرق التقليدية هناك مقابل لها في التجارة الإلكترونية ومن هنا يمكن تقسيم نشاطات التجارة الإلكترونية بشكلها الحالي إلى أقسام منها ما هو رئيسي ومنها ما هو ثانوي:

### أولاً: الأقسام الرئيسية وهي قسمين:

- **تجارة الأعمال مع المستهلكين:** ويطلق عليها أيضاً اسم التسوق الإلكتروني وتتوجه نحو المستهلك حيث تكون العلاقة بين المستهلك كفرد والبائع علاقة مباشرة يتم من خلالها تسويق السلعة ويقوم المستهلك بالبحث عنها ومقارنة المواصفات والأسعار مع المواقع الأخرى.

وتنتهي هذه العملية عادة بتسجيل طلب الشراء والقيام بدفع مقدماً عبر الشبكة كامل المبلغ أو جزء منه من خلال بطاقة الائتمان في الغالب وتقوم الجهة البائعة بتوصيل البضاعة عبر وسطاء الشحن لعنوان المستهلك، وتشير اتجاهات التجارة الإلكترونية في هذا النوع تبعاً لدراسات تحليلية إلى أن (4%) من العرب تعاملوا بهذا النوع مقابل (24%) في الولايات المتحدة تعاملوا مع إجمالي المتعاملين مع التجارة الإلكترونية.

- **تجارة الأعمال مع الأعمال:** يتم من خلال هذا النوع من التجارة الإلكترونية مكنة الأعمال بين الشركات التي تتعامل مع بعضها البعض وهنا تختلف أساليب التعامل عن تجارة المستهلك حيث أن التعامل بين الشركات يتجاوز عملية البيع والشراء المباشر، وتتم هذه التعاملات من خلال الاتصال بالشركة أو المؤسسة من خلال احتياطات أمان تتمثل في كلمات سر للدخول وعناوين ويب خاصة، وهذا النوع من التجارة ناجح جداً، بدأ في الآونة الأخيرة يطغى على ساحة التجارة الإلكترونية حيث تفيد الإحصاءات أن التجارة الموجهة بين التجار تفوق التجارة الموجهة نحو الأفراد بعشرة أضعاف على الأقل، هذه الإحصاءات قامت بها (Abderdeen Group) كما يتوقع لهذه الفئة أن تشهد نمواً مركباً بمعدل 41% في السنوات القادمة نتيجة لإحصاءات (Yankee Group)، ومن المتوقع أن يبلغ إجمالي راس مال التجارة الموجهة بين التجار عام 2006 ما مقداره 12.41 مليار دولار، وهذه إحصاءات (Gartner Group).

وأحد الأسباب في نجاح هذا القسم من التجارة الإلكترونية هو كون هذا النوع لا يتميز بنفس الدرجة من المجازفة التي تواجهها الشركات مع الأفراد (5).

### ثانياً: الأقسام الثانوية (غير الرئيسية) وهي ثلاثة أقسام:

- **تجارة الأعمال مع الحكومة:** وهذا القسم من التجارة يمثل العلاقة بين الإدارات الحكومية والشركات فيمكن للحكومة أن تعمم قراراتها إلى الشركات عن طريق نشرها على صفحات الإنترنت وتستطيع الشركات الرد على ذلك عن طريق نفس الطريقة، كذلك تستطيع تلك الشركات دفع الضرائب وتعبئة النماذج وهكذا....

<sup>5</sup> <http://www.aliyadh-np.com/economy/03-05-2001/ind.html#100>

- **تجارة المستهلك مع الحكومة:** وهو ما يتعلق بالإدارات الحكومية والأفراد ، فيمكن للحكومة أيضاً في هذا القسم من أن تعمم قراراتها إلى الأفراد في هذه المرة عن طريق نشرها على صفحات الإنترنت، وكذلك تحصيل الضرائب وغيرها من الإيرادات من الأفراد وإنهاء المعاملات المختلفة عن طريق تلك المواقع التي تخصصها، ولكن ما يزال هذا القسم محدود الانتشار، ولكنه يتطور بتطور المستويات الأخرى.

- **تجارة إلكترونية بين الزبائن والزبائن:** من خلال هذا القسم من أقسام التجارة الإلكترونية يستطيع الزبائن المعارضين والزبائن الراغبين في الاقتناء أو المبادلة التواصل من خلال منطقة حرة إلكترونية تسمح لهم بذلك مثل موقع (Ebay).