التجارة الالكترونية

تمهيد

لقد أدى ظهور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاعتماد عليها في شتى مناحي الحياة إلى زهور ما يسمى بالثورة الرقمية والاقتصاد الرقمي، وهو المصطلح الذي يشير إلى الاقتصاد الذي يعتمد على التكنولوجيا الرقمية التي تتضمن شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات الأخرى. وقد أوجد الاقتصاد الرقمي مفاهيم جديدة مثل التجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية والتسويق الرقمي وغيرها من المفاهيم المرتبطة، وجاء ظهور التجارة الالكترونية ليحدث ثورة في ثقافة الشراء والبيع فلم يعد هناك قيدا يجعلك مضطرا إلى السفر لمكان ما لعمل صفقة تجارية أو عقد اتفاق تجارى لبيع أو شراء منتج، ولم يعد هناك مشكلة في التوقيت فيمكن الشراء صباحا أو البيع مساءا، تلاشت كل تلك المفاهيم في ظل وجود سوق مفتوح أربعا وعشرون ساعة يوميا، ثلاثون يوما في الشهر، ثلاثمائة وخمسة وستون يوما في السنة، وفى تجدد مستمر وانتشار متزايد، وأصبح بالإمكان خلق سوق عالمي وليس محلى فقط وبالإمكان المنافسة فيها جميعا لاجتذاب أكبر عدد من المشترين وزيادة الأرباح، لنسب قد تصل إلى أرقام لم يكن بمقدور التجارة العادية تحقيقها مطلقا، لكن الأساس هنا توفير بعض المقومات الأساسية لتكون التجارة الالكترونية خاصتك قائمة على أساس سليم قوى يدعم تقدمها وانتشارها في ظل توالد ملايين المنافسين في هذه التجارة سنويا.

أولا:مفهوم التجارة الالكترونية

ثانيا: تطور التجارة الإلكترونية

ثالثا: خصائص التجارة الالكترونية

يجمع الكتاب والمحللون أن التجارة الالكترونية توصف بعدد من الصفات والخصائص العامة والفريدة، يمكن الإشارة إليها في التالي :

1. لا يوجد استخدام للوثائق الورقية المتبادلة والمستخدمة في إجراء وتنفيذ المعاملات التجارية، كما أن عمليات التفاعل والتبادل بين المتعاملين تتم الكترونيا ولا يتم استخدام أي نوع من الأوراق. ولذلك تعتمد الرسالة الالكترونية كسند قانوني معترف به من قبل الطرفين عند حدوث أي خلاف بين المتعاملين.

2. من الممكن التعامل، من خلال تطبيق التجارة الالكترونية، مع أكثر من طرف واحد، وفي نفس الوقت. وبذلك يتمكن كل طرف من إرسال الرسائل الالكترونية لعدد كبير جدا من المستقبلين في نفس الوقت، ولن تكون هناك حاجة لإرسالها ثانية.

3. يتم التفاعل بين الطرفين المتعاملين بالتجارة الالكترونية، بواسطة شبكة الاتصالات، وما يميز هذا الأسلوب هو وجود درجة عالية من التفاعلية من غير أن يكون الطرفان في نفس الوقت متواجدين على الشبكة.

4. عدم توفر تنسيق مشترك بين كافة الدول من أجل التنسيق وصدور قانون محدد لكل دولة مع الأخذ بعين الاعتبار قوانين الدول الأخرى، وهذا بدوره يعيق التطبيق الشامل للتجارة الالكترونية.

أما بالنسبة للخصائص الأكثر أهمية والتي هي خصائص فريدة، فنوجزها في التالي:

1. أنها متاحة في كل مكان من جهة، ومتاحة في كل الأوقات من جهة أخرى، فلا يشترط أن يكون هنالك مكان مادي محدد لكي يذهب إليه الزبون، ويمكن للزبون التسوق من منزله أو مكتبه أو سيارته عبر حاسوبه الشخصي أو الهاتف النقال.

2. تتيح تكنولوجيا التجارة الالكترونية تجاوز الحدود الجغرافية، أي أن تصل إلى أي مكان، في العالم الواسع، إذا تطلب الأمر وبطريقة عملية وفاعلة. حيث نلاحظ نموا سريعا في أعداد الزبائن الذين هم على خط الاتصال المباشر مع المواقع المختلفة.

3. تتصف التجارة الالكترونية بأنها مشتركة بين جميع دول العالم، أي أنها ذات معايير عالمية، وبشكل أسهم في تقليص تكاليف الدخول إلى الأسواق. حيث أنه إذا ما رجعنا إلى أسلوب التجارة التقليدية فإنه ينبغي على التاجر دفع رسوم وتكاليف عند جلبه للبضائع والمنتجات، مما يزيد في أسعار البيع بالنسبة للمستهلك.

4. أصبح بالإمكان زيادة عدد الزبائن الذين يمكن الوصول إليهم، وتقديم الخدمات والمعلومات اللازمة للأعداد الكبيرة منهم.

5. إن تكنولوجيا التجارة الالكترونية هي تكنولوجيا تفاعلية. حيث إنها تسمح بالاتصال في اتجاهين، بين التاجر من جهة، والزبون من الجهة الأخرى.

6. أسهمت تطبيقات التجارة الالكترونية في تقليص تكاليف جمع البيانات ومعالجتها، وكذلك في تخزين المعلومات وتوصيلها. وعلى هذا الأساس فقد جعلت المعلومات أكثر فائدة، وزادت من أهميتها مقارنتها بالسابق. ومن هذا المنطلق أصبحت المعلومات أكثر وفرة وغزارة، وأقل كلفة وأعلى جودة.

رابعا: أشكال التجارة الالكترونية وفوائدها وعيوبها

2- فوائد التجارة الإلكترونية

يمكن دراسة هذه الفوائد للتجارة الالكترونية على المنظمات وعلى المستهلك وعلى المجتمع كما يلي:

1.2- **فوائد التجارة الإلكترونية للشركات والمؤسَّسات:**

2.2- **فوائد التجارة الإلكترونية للمستهلكين**

3.2- **فوائد التجارة الإلكترونية للمجتمع**

3- عيوب التجارة الالكترونية

من العيوب التي تؤخذ على التجارة الالكترونية، نذكر ما يلي:

1.3. عدم الموثوقية وخاصة في ما بين الأطراف غير المعروفة بالنسبة لبعضهم البعض، والتي لاتتمتع بالشهرة التجارية الكافية.

2.3. ليست في مأمن من اللصوصية والتطفل في الشبكات العالمية والذي يحصل في مثل هذه المواقع من أجل سرقة المعلومات والوصول للأرقام السرية للحسابات وبطاقات الائتمان.

3.3. وجود التجسس الدولي من قبل بعض الحكومات والشركات الكبيرة ومتعددة الجنسيات على أعمال وتجارة الشركات والأفراد تحت ذريعة الأسباب الأمنية يتم الحصول على أسرار الصفقات التجارية وتمريرها للعملاء المنافسين.

4.3. عملية النصب والاحتيال التي يتم مزاولتها تحت أسماء معروفة، وذلك بقصد الابتزاز والحصول على المال من أقصر الطرق.

5.3. عدم وجود الأنظمة والقوانين الملزمة لكافة الدول في العالم، واختلاف الأنظمة والقوانين الدولية في القبول أو عدم القبول في المعاملات التي تجري في شبكات الاتصال الالكترونية.

6.3. عدم توفر البنية التحتية التي تحتاج إليها شبكات الاتصالات والمعلومات في جميع الدول مما يجعلها مقتصرة وحكرا لبعض الدول في العالم دون غيرها.

7.3. تحتاج إلى الكادر الفني والتقني المتخصص الذي يقوم على إدارتها، مما يحملها أعباء إضافية.

8.3. تحتاج إلى مستوى عال من المخاطرة، لذلك لغاية اليوم لم تستحوذ على الرساميل الكبيرة.

على الرغم من كل هذه العيوب التي تؤخذ على التجارة الالكترونية إلا أن العالم شهد اليوم تطورا كبيرا وملحوظا في تخطي هذا، وهناك زيادة فعلية وواضحة في حجم التجارة الالكترونية بصورة تفوق الخيال والتوقعات لكل الشركات المتخصصة في مثل هذا المجال من الدراسات والتحاليل وإعداد التنبؤات، الأمر الذي أدى إلى حدوث تفاوت كبير بين الأرقام الصادرة من المراكز البحثية المختلفة عن نفس الفترة الزمنية وللمنطقة نفسها تحت الدراسة. هذا الأمر أحدث إرباكا في عمل هذه المراكز المتخصصة، والتي أصبحت في الوقت الراهن تصدر عدة نشرات أو تقارير للتنبؤات بشكل دوري، والمتابع لهذه الدوريات يلحظ الاختلاف الكبير في أرقام هذه الإصدارات المتتالية.

خامسا: طرق الدفع في التجارة الالكترونية

1- الدفع باستخدام البطاقات البنكية

ظهرت هذه البطاقات مع تطور شكل ونوعية النقود وتتمثل في البطاقات البلاستيكية التي تحوي شريط ممغنط والتي تستخدم من خلال آلات الصراف الآلي ATM أو من خلال قارئ بطاقات موجود لدى العميل موصول بالحاسب الذي يتصل بدوره بالبنك من خلال برمجيات خاصة ساهمت هذه المنظومة من تحسين جودة الخدمة المصرفية وتوافرها على مدى 7/24

أنواع هذه البطاقات:

1.1- بطاقات الدفع أو البطاقة المدينة Debit card

هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له ولا يمكن تجاوزها.

2.1- بطاقات الائتمان Credit Cards

هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة .ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها ويتم حساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر اقراضا مقدما من المصارف

3.1- بطاقات الشحن Charge Card

هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة.وتعتبر كقرض قصير الأجل مدته شهر يمكنك الصرف منه عن طريق البطاقة مع تعهدك بدفع ما يترتب عليك(ماقمت بصرفه عن طريق البطاقة) عند آخر كل شهر.

2- النقود الالكترونية

تمثل صورة متطورة من النقود والتي يترتب عليها استخدام الطرق الالكترونية الحديثة وهي تقوم على فكرة قيام البنك بتحويل جزء من حساب أحد عملائه الى عملات الكترونية ذات أرقام وعلامات خاصة وبوحدات عملة صغيرة ويتم تحميلها بعد تشفيرها على الحاسب الخاص بالعميل من خلال برمجيات حيث تكون متاحة للخصم منها وتحويلها للبائع سدادا لثمن المشتريات.

3- الشيك الالكتروني

تقوم فكرة هذه الشيكات على أساسيات الشيك الورقي حيث يكون هناك شيك تم توقيعه وتحريره من قبل مصدره لصالح طرف آخر مستفيد ويتم تحصيل الشيك وتحويل مبلغه عن طريق بنك وسيط من حساب مصدر الشيك الى حساب المستفيد لذلك فان كل من البائع والمشتري يقوم بفتح حساب جاري له في نفس البنك ويحدد كل منهما توقيعا الكترونيا مشفراً يودعه لى هذا البنك.

4- نظام التحويلات المالية الالكترونية

يعتبر جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الالكترونية التي تعمل عبر الانترنت ويتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات. ويمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمن وسهولة الاستخدام هذا ويقصد بنظام التحويلات المالية الالكترونية عملية منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي الى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا. وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية Automated Clearing House (ACH) وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية.