

التجارة الإلكترونية

الجزء الأول

نبذة عن نشأة التجارة الإلكترونية

تشير التجارة الإلكترونية ببساطة إلى المعاملات التي يقوم فيها الأفراد والشركات ببيع أو شراء المنتجات عبر الإنترنت. وقد بدأت شركات التجارة الإلكترونية في الظهور إلى النور مع بداية التسعينيات. ففي عام 1992م أطلق (Book Stacks Unlimited) ليصبح أول سوق إلكتروني لتجارة الكتب، اعتمد في البداية على مكالمات الهاتف ثم تحول عام 1994 إلى موقع إلكتروني. وبعد عام واحد فقط، قام جيف بيزوس بإطلاق متجر أمازون الشهير، ولحظه بيير أوميديار (AuctionWeb) الذي يُعرف اليوم باسم (eBay).

وبعد 3 أعوام فقط من إطلاق تلك **المتاجر الإلكترونية** ظهر ما نعرفه الآن بموقع بايبل (PayPal) وهو نظام للدفع الإلكتروني عُدّ حينها المعجزة التي أضافت الحلقة المتبقية من سلسلة عملية الشراء الإلكتروني، وهي عملية الدفع عن بعد. وقد انطلقت عشرات المواقع والخدمات العالمية مع بداية القرن الحالي ساهمت في جعل التجارة الإلكترونية فيما هي عليه اليوم .

وما زالت عمليات التوسع ب مجال التجارة الإلكترونية مستمرة حتى الآن، إذ انطلقت مئات المواقع والخدمات الأخرى التي تساهم في تحسين تجربة التجارة والشراء. ناهيك عن التطورات التي حدثت في الواقع الموجودة بالقائمة السابقة، الأمر الذي ساهم في جعل التجارة الإلكترونية أحد أكثر المجالات تحقيقاً للنمو بالعالم، بمبيعات من المتوقع أن تتجاوز 57 مليار دولار بحلول عام 2026.

ما هي التجارة الكترونية؟

التجارة الإلكترونية أو باللغة الانكليزية ال **E-Commerce** : هي عملية شراء وبيع المنتجات أو الخدمات، والقيام بالتحويلات المالية ونقل البيانات باستخدام وسيط إلكتروني (الإنترنت). وهذه العملية تتيح للأفراد والشركات القيام بأعمالهم التجارية دون أي قيود مرتبطة بالوقت أو بالحواجز الجغرافية.

غالباً حينما نفكّر في التجارة الإلكترونية، فإنّ أول ما يخطر ببالنا هو المعاملات التجارية بين المورّد والعميل، لكن وعلى الرغم من أنّ هذا الأمر صحيح لكن التجارة تتطوّر على أكثر من ذلك.

في الواقع هناك 6 أنواع رئيسية للتجارة الإلكترونية هي كما يلى:

1- بين الشركات **B2B**

2- من الشركات إلى المستهلك **B2C**.

3- بين المستهلكين **C2C**.

4- من المستهلك إلى الشركات C2B.

5- من الشركات إلى الإدارات B2A.

6- من المستهلك إلى الإدارة C2A.



1- التجارة الإلكترونية بين الشركات B2B

أو Business-to-Business باللغة الإنجليزية. حيث يشمل هذا النوع من التجارة جميع المعاملات الإلكترونية للسلع أو الخدمات التي تتم بين الشركات. عادة ما يعمل منتج البضائع وتجار الجملة التقليديون مع هذا النوع من التجارة الإلكترونية.

2- التجارة الإلكترونية من الشركات إلى المستهلك B2C أو Business-to-Consumer والتي يتم فيها إقامة علاقات تجارية إلكترونية بين الشركات والمستهلكين النهائيين، حيث يشبه هذا النوع إلى حد كبير قسم البيع بالتجزئة في التجارة التقليدية. تتميز العلاقات التجارية في هذا النوع بكونها أسهل وأكثر ديناميكية، لكنها أيضاً قد تكون متقطعة غير مستمرة. ومن الجدير بالذكر أن التجارة الإلكترونية ما بين الشركات والمستهلكين قد تطورت في الآونة الأخيرة بشكل كبير. يوجد اليوم العديد من المتاجر الإلكترونية والمراكز التجارية الافتراضية على شبكة الإنترنت والتي تتبع

مختلف أنواع السلع الاستهلاكية كالأجهزة الإلكترونية والرقمية، والملابس والأحذية وحتى المواد الغذائية.

3- التجارة الإلكترونية بين المستهلكين **C2C** أو Consumer-to-Consumer باللغة الإنجليزية. في هذا النوع من التجارة الإلكترونية، تتم جميع المعاملات الإلكترونية للسلع أو الخدمات بين المستهلكين. حيث يتم إجراء هذه المعاملات من خلال طرف ثالث يوفر منصة أو نظاماً يمكن المستهلكين من إتمام هذه المعاملات بالفعل.

4- التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى الشركات **C2B** وهي اختصار لكلمة Consumer-to-Business باللغة الإنجليزية. هذا النوع من التجارة الإلكترونية شائع على وجه الخصوص في المشاريع القائمة على التعهيد الاجتماعي أو **crowd sourcing** حيث يقوم عدد كبير من الأفراد بعرض خدماتهم ومنتجاتهم للبيع للشركات التي تبحث عن هذه الأنواع من الخدمات والمنتجات على وجه التحديد. من أمثلة هذا النوع من التجارة، نجد الواقع الإلكتروني الذي يقدم فيها مصممو الجرافيك عروضهم لتصميم شعار شركة كبرى مثلًا، وتختر الشركة بعدها تصميماً واحداً فقط وتقوم بشرائه. أو مثلاً الواقع الإلكتروني الذي تبيع صوراً ومقاطع صوتية ومختلف عناصر التصميم الأخرى المغفاة من حقوق الملكية، مثل موقع iStockphoto.

5- التجارة الإلكترونية من الشركات إلى الإدارة **B2A**

يتضمن هذا النوع من التجارة الإلكترونية المعروف بـ **Business-to-Administration** باللغة الإنجليزية، جميع المعاملات التي تتم عبر الإنترنت بين الشركات المختلفة والمؤسسات الإدارية الحكومية. ينطوي هذا المجال على طيف واسع ومتتنوع من الخدمات مثل الخدمات الضريبية، أو خدمات الضمان الاجتماعي أو السجلات القانونية وما شابه ذلك. ازداد انتشار هذه الخدمات في السنوات الأخيرة خاصة مع الاستثمارات الكبيرة التي تم القيام بها في تطوير وبناء الحكومات الإلكترونية.

6- التجارة الإلكترونية من المستهلك إلى الإدارة **C2A**

وباللغة الإنجليزية **Consumer-to-Administration** ، حيث ينطوي هذا النوع من التجارة الإلكترونية على جميع المعاملات الإلكترونية بين الأفراد والإدارات الحكومية، مثل: التعليم: التعليم عن بعد، نشر المعلومات...الخ. الضمان الاجتماعي: نشر المعلومات المتعلقة بهذا المجال، عمليات الدفع...الخ. الضرائب: من تقديم الإقرارات الضريبية والمدفوعات وغير ذلك. القطاع

الصحي: حجز المواعيد الطبية، المعلومات والنشرات التوعوية حول الأمراض، دفع تكاليف خدمات الرعاية الصحية... الخ.