

## التسويق الالكتروني



السنة الثالثة ليسانس / قسم العلوم التجارية

المحتويات :

I. الانترنت والتسويق

- 1- نشوء الانترنت وتعريفه
- 2- خصائص الانترنت وتطبيقاتها التسويقية
- 3- الأهمية التسويقية للتعامل مع الانترنت

II. مفاهيم أساسية حول التسويق الالكتروني

- 1- مفهوم التسويق الالكتروني/ التجارة الالكترونية / الاعمال الالكترونية
- 2- مزايا التسويق الالكتروني ومعيقاته
- 3- العناصر المتطلبة في عملية التسويق الالكتروني
- 4- نواحي الاختلاف بين التسويق الالكتروني والتسويق التقليدي
- 5- مستويات التسويق الالكتروني

III. المزيج التسويقي والتسويق الالكتروني

- 1- المنتج
- 2- السعر
- 3- التوزيع
- 4- الترويج

## 1. الانترنت والتسويق

### 1- نشوء الانترنت وتعريفه

للحديث عن التسويق الالكتروني يستوجب الأمر التطرق بداية الى تحديد الجذور التاريخية لنشوء الانترنت لكونه يمثل الوعاء الحقيقي لعمل التسويق الالكتروني، والذي يمثل تاريخ نشوءه توافقا زمنيا مع التطور الحاصل في التوجه الفكري التسويقي الجديد، والمتمثل بظهور المفهوم الاجتماعي للتسويق وانطلاقا من أبعاده إلى مديات مختلفة عما اعتاد عليه الفكر التسويقي طوال السنوات السابقة، وفي تفاعله مع المجتمع والمسؤوليات المناطة به، ومتجاوزا مسألة الربح المادي قصير الأمد كجوهر تقليدي في العلاقة بين البائع والمشتري؛

حيث يؤشر عام 1969 وفي وزارة الدفاع الأمريكية تحديدا نشوء البدايات الأولى للانترنت، منطلقين من حاجة هذه المؤسسة العسكرية الى وسائل أمنية محكمة لتحريك معلوماتها عبر مناطق العالم المختلفة دون الاعتماد على طريقة تقليدية واحدة في استعلاماتها واستخباراتها المعلوماتية إن صح القول، وقد تكون النموذج الأول للانترنت من أربعة أجهزة حاسبات موزعة على جامعات يوتاه Utah، وجامعة كاليفورنيا، ومعهد ستانفورد Stanford الدولي للأبحاث وقد كان هذا النظام تحت تسمية شبكة اربانيت Arpanet نسبة الى وكالة المشاريع البحثية المتقدمة الأمريكية حيث وصل عدد الحاسبات العاملة في هذا النظام الجديد في الشبكة في نهاية السبعينات في القرن الماضي الى 254 حاسبة، وقد شهدت هذه الشبكة عدة محاولات ، حتى وصلت في النهاية الى تكوين شبكة اتصالات دولية تحت اسم international network وقد بقى الاستخدام والتأثير الأكبر لهذا النظام ضمن حدود الولايات المتحدة، الا أنه سرعان ما تطور استخدامه الى نطاق عالمي، حيث بدأ التعامل معه ومن قبل الشركات الكبرى في العالم وفي الثمانينات من القرن الماضي، وليتسع الاستخدام في التسعينات منه ولتبدأ الشركات الصناعية والتجارية والخدمية ومن كل الانواع والاحجام باستخدام الانترنت في عملها عبر الشبكة العنكبوتية العالمية ( world wide web (www والتي تُلَفِّظ اختصارا الوب، ولعل التساؤل الذي يثار هنا هو من يتواجد فعليا على شبكة الانترنت ؟ ومن هي الجهة التي تمتلكه؟

الإجابة على السؤالين تكمن في القول الى أن كل من يمتلك او يستخدم حاسوب متصل على شبكة الانترنت يعتبر متواجدا على الشبكة سواء كان منتجا أو مستهلكا أو وسيطا سواء كان ذلك في المجال السلعي أو الخدمي؛ أما امتلاك الانترنت فإن حقيقته تتمثل بكونه نتاج عمل تطوعي وعلى وفق بروتوكولات اتصال محددة من حيث آلية الارسال والاستلام وعنونة البريد الالكتروني فهي ليست ملكا لأحد أو خاضعة لجهة معينة، يمكن للجميع أن يكونوا منتجين أو مستهلكين باختيارهم، وقد تكون وسيلة تسويقية فعالة للشركات ذات الإمكانيات المتواضعة للوصول إلى الأسواق العالمية؛

إلا أن ذلك لا يمنع من القول أن هناك لجان تشرف على هذا التعاون والتنفيذ ومنها:

- Internet engineering task force
- Network information centers
- Internet architecture board
- Internet society
- Federal network council

من جانب آخر يمكن تعريف الانترنت على أنها " شبكة من الحاسبات سواء كانت متشابهة او مختلفة الأنواع والأحجام ، تربطها قواعد تحكم عملية التشارك في تبادل المعلومات، وضبط عملية التراسل بين هذه الحاسبات" ؛ ويلاحظ من هذا التعريف أنه يقتصر في التطرق الى الانترنت على انه حاسبات تحكمها قواعد في التراسل، في حين هو أبعد من ذلك لكونه يمثل سوقا جديدة وسريعة تجذب إليها كل من لديه شيء يرغب في تداوله مع الآخرين، وقد عرف أيضا على أنه " الطريق العريض للمعلومات أو لعبور المعلومات إلى الآخرين"؛

1- الانترنت: هي شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض؛ وهذا يتضمن الملايين من شبكات الشركات والحكومات والمنظمات وحتى الشبكات الخاصة؛ تحتفظ العديد من الحواسيب في هذه الشبكات على ملفات؛ مثلا صفحة انترنت، يمكن الوصول لها من أي جهاز موصول بالشبكة أن يرسل المعلومات أو يستقبلها على شكل بريد الكتروني او ملف الكتروني إلى أي جهاز آخر على الشبكة من خلال الانترنت ؛

تنتقل هذه المعلومات عبر خطوط الهاتف والكابلات والأقمار الصناعية من المرسل إلى المستقبل ؛  
تتشكل الانترنت من كمبيوترات فيها معلومات، ومستخدمين يقومون بإرسال واستقبال هذه المعلومات،  
ومن بنية تكنولوجية لإيجاد ونقل ومشاهدة أو الاستماع لهذه المحتويات؛

وهناك ثلاث أنواع من الشبكات تشكل جزءا من الانترنت وهي:

1- الانترنت (الشبكة الداخلية): هي شبكة تعمل داخليا ( داخل المؤسسة) لكنها تستخدم

معايير الانترنت مثل HTML وغيرها؛ وبالتالي الانترنت هي انترنت صغيرة ولكن  
للاستعلامات الداخلية فقط؛

2- الانترنت ( الشبكة الخارجية): هي شبكة داخلية تسمح لبعض شركاء العمل

الخارجيين بالدخول لها لأسباب استراتيجية، وعادة ما يكون الوصول للمعلومة فيها  
جزئيا (مثل دخول مندوبي شركات السياحة والسفر الى نظام حجز تذاكر السفر على  
رحلات شركات الطيران العالمية والمحلية)؛

3- الانترنت: هي الجزء من الانترنت الذي يدعم الواجهات الرسومية للمستخدم والتي تمكنه

من التجوال عبر الشبكة من خلال متصفح مثل الانترنت اكسلورر الانترنت هي ما  
يتخيله اغلب الناس عندما يفكرون بالانترنت؛

2- خصائص الانترنت وتطبيقاتها التسويقية

لا تقتصر خصائص الانترنت على فتح مجال لاستراتيجيات تسويقية وتطبيقات تكتيكية أكثر كفاءة  
وفعالية، ولكنها في الحقيقة تغير الطريقة التي يتم بها تنفيذ عملية التسويق؛ غيرت تكنولوجيا الانترنت  
التسويق التقليدي بعدة طرق:

➤ تحول ميزان القوى من البائع لمصلحة المشتري ؛

➤ موت المسافات ؛

➤ ضغط الوقت ؛

➤ ادارة المعرفة اصبحت هي المفتاح ؛

➤ التركيز على المعارف العالمية المختلفة؛

## ➤ قواعد رأسمال ذكية ؛

### 2. الأهمية التسويقية للتعامل مع الانترنت

على الرغم من كون استخدام الانترنت بقي محصورا الى حد كبير في المجال الصناعي، إلا أن الوضع في الفترة الأخيرة قد أخذ بالتغير ، حيث أصبحت المعلومات قوة جديدة في حياة المجتمع والشركات وإدارة الدولة، ومن المتوقع أن تصبح السيطرة على قواعد البيانات ووسائل معالجتها في المستقبل أكثر أهمية من ادارة الموارد الطبيعية كمصدر للقوة الاقتصادية، وباتت شبكة الانترنت تحتوي على العديد من المواقع المتعلقة بمختلف المواضيع والخدمات، حيث تشير الاحصاءات وفي عام 2000 الى عدد المستخدمين للانترنت في اليابان كان 26,9 مليون شخص، وفي المانيا 19,1 مليون شخص والمملكة المتحدة 17,9 مليون شخص والصين 15,8 مليون شخص وكندا 13,3 مليون شخص؛

ولاشك بأن هذه الأرقام قد ازدادت كثيرا الآن عما هو عليه في تلك الفترة آخذين بعين الاعتبار التقديرات التي تشير لوجود زيادة شهرية قدرها مليون شخص لمستخدمي الانترنت عبر العالم؛

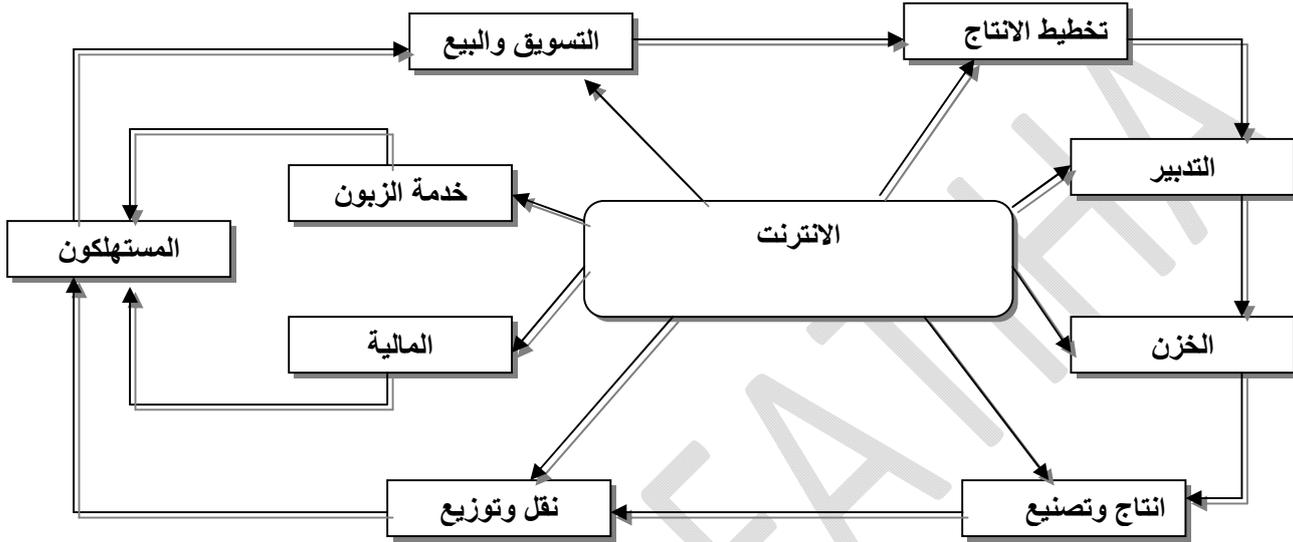
أما على صعيد التعامل التجاري عبر الانترنت فقد بلغت المبيعات المتحققة على مستوى العالم ككل بحدود 95 مليار دولار عام 1999 ؛ ولكن الارقام قفزت بشكل كبير في 2000 حيث بلغت التبادلات في القطاع الصناعي عبر شبكة الانترنت في امريكا ما يقارب 777 مليار دولار وفي قطاع التجارة ( تجارة الجملة) ما يقرب 213 مليار دولار؛

وعلى الرغم من كون الو.م.أ تحتكر ما يقرب 70% من مواقع شبكة الانترنت إلا أن ذلك لا يمنع من نمو استخدامه في عدد من الدول الأخرى كما هو عليه الحال في الصين التي بلغت حجم تعاملاتها عبر الشبكة وفي عام 2000 ما يقرب من 220 مليون دولار، وكان من المتوقع أن يفقر الرقم في عام 2004 الى 12 مليار دولار، رغم أن اقتصاد الصين يمكن أن يوصف بأنه اقتصاد مغلق قياسا لما هو عليه الحال في اقتصاديات أمريكا وأوروبا، وهذا يعني بأن الفرص متاحة للتعامل التجاري والتسويقي على شبكة الانترنت لكل دول العالم وليس حصرا او احتكارا للدول المتقدمة؛

ولتوضيح الأهمية التسويقية للانترنت في مجال تقديم السلع والخدمات الى الجمهور (المستهلكين) ، ومن خلال ما يمكن أن يحققه من مزايا مختلفة للوظائف التسويقية التي يتم انجازها من قبل

المنظمات التسويقية والتي يوضحها الشكل ( 01 ) والمتعلق بعلاقة استخدام الانترنت بوظائف سلسلة التجهيز:

الشكل رقم 01: علاقة الانترنت بسلسلة التجهيز



حيث يلاحظ الاعتمادية الكبيرة لوظائف المنظمة الصناعية المختلفة على شبكة الانترنت في تحديد احتياجاتها التي تبدأ من دراسة المستهلكين عبر أنشطة التسويق المختلفة ليتم العمل على تخطيط الانتاج المطلوب ومن ثم اجراء متطلبات العمل اللازمة للانتاج والتصنيع ومن ثم النقل والتوزيع؛

ولو أخذنا على سبيل المثال وظيفة التدبير ووظيفة التخزين واللذان تهتمان بتوفير وتلبية احتياجات المشروع من المواد اللازمة للانتاج او التسويق او الشحن... الخ؛ لاتضح النتائج كما يعرضها الجدول الموالي والذي يمثل مستوى الاختلاف الحاصل بين اعتماد الطريقة التقليدية في التعامل مع هاتين الوظيفتين وبين استخدام الانترنت فيها:

الجدول 01: النتائج المترتبة قبل وبع استخدام الانترنت في وظيفتي التدبير والتخزين

الوظيفة	النشاط المتحقق	قبل	بعد
التدبير	الوقت اللازم لطلب الشراء	30 يوم	01 يوم
	الوقت اللازم لتنفيذ العقد	6-12 شهر	30 يوم
	عدد صفحات العقد	40 صفحة	6 صفحات
	مستوى رضا الزبون عن التجهيز	40%	85%
الخرن	الوقت اللازم لاستلام البيانات	أسابيع	حالا
	الوقت اللازم لإدخال بيانات الزبون	30 دقيقة	05 دقائق
	الوقت اللازم لتحقيق الاستجابة	20 دقيقة	حالا
	الوقت اللازم لتخطيط وتجهيز الطلبات	45 يوم	20 يوم
	% العمل اليدوي لأوامر وطلبات الشحن	75%	00%
	% لدقة الفواتير والحسابات	70%	98%

فضلا عما تم التطرق اليه من جوانب شتى لتأشير الأهمية التسويقية لاستخدام الانترنت عبر مؤشرات رقمية مختلفة، فإنه بالإمكان تحديد المزايا المتحققة من استخدامه وهي:

2- تحقيق التسويق التفاعلي الوثيق مع المستهلك والذي يعد بحد ذاته ميزة تنافسية حاسمة لصالح المنظمة، إذ عن طريق استخدام الانترنت يمكن توفير منفذ اسهل واسرع للاتصال مع المستهلك والتعرف على حاجاته ورغباته ومن ثم العمل على تلبيتها وفق التغذية العكسية المتحصلة منه او من السوق إجمالاً؛

3- في سوق يسوده التعقيد والتشابك تعد سرعة الاستجابة احد المتطلبات او العناصر الاساسية للتنافسية التي تعمل المنظمات في ظلها؛ ولاشك بأن إدارات هذه المنظمات قادرة على احداث وتحقيق هذه الاستجابات من خلال الانترنت لأي تغيير حاصل في أسعار المنافسين ، ظهور فرص جديدة في السوق، خسارة محتملة للزبائن، دخول منافسين جدد، اعلانات منافسة...الخ؛ وذلك يتم من خلال الاتصال بكافة الاطراف المعنية في الشركة لتزويدهم بالمعلومات الخاصة بهذه التغيرات لاتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجتها والاستجابة لها؛

4- تحسين وتطوير الخيار الاستراتيجي لادارة الشركة، وذلك من خلال اتاحة المعلومات الدقيقة أمام العاملين فيها ولمختلف المواقع، والخاصة بفرص السوق، العوائد من المبيعات، الانحرافات عن الخطة البيعية، الوضع التنافسي في السوق، التغيرات البيئية المحتملة والحاصلة، المعلومات المرتجعة من الزبائن...الخ؛ ولاريب أن هذا الكم الهائل من العمليات لا يتحقق من دون وجود شبكة واسعة لتدفقها وتمثلة في شبكة الانترنت لمتابعة كل هذه التغيرات ؛

## II. مفاهيم أساسية حول التسويق الإلكتروني

### 1- مفهوم التسويق الإلكتروني/ التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية :

يخط الباحثون في كثير الأحيان بين مصطلح التجارة الإلكترونية E-Trade ليعبر عن مفهوم الأعمال الإلكترونية E-Business فالأعمال الإلكترونية أوسع نطاقا من التجارة الإلكترونية كونها تقوم على فكرة أتمتة الأداء وامتدادها إلى سائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدمية، كما أنها لا تتعلق فقط بالعلاقة بين البائع أو المورد بالعميل ، اذ تمتد إلى علاقة المنظمة بوكلائها وبموظفيها وبعملائها، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل وتقييمه والرقابة عليه ؛

وتتمثل الأعمال الإلكترونية في تطويع خدمة الأعمال والمساهمة في الرقي بالأعمال من خلال استخدام التقنيات المختلفة، فهي تشمل تطبيقات المكتب التنفيذي المعني برسم سياسة الشركة وتطبيقات الاعمال الادارية الخاصة بالشركة، وأرشفة الوثائق وأنظمة الحجزات وأي مهام يمكن تجاوزها داخليا لا يطلع عليها العامة مثل الحسابات واعمال الخدمات والتخزين والادارة؛

أما التجارة الإلكترونية : فهي أسواق الكترونية وآليات، يتم فيها عمليات بيع وشراء السلع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشبكات التجارية المحلية والعالمية، ويشمل ذلك الإعلانات والمعلومات

عن السلع والخدمات ، وتبادل البيانات الالكترونية (كتالوجات الأسعار، والمراسلات الآلية المرتبطة بعمليات البيع والشراء، والاستعلام عن السلع والفواتير الالكترونية والتعاملات المصرفية ؛

ويعتبر التسويق الالكتروني من ابرز نشاطات التجارة الالكترونية التي تتم عبر الانترنت ، ذلك أن الوظيفة التسويقية هي إحدى الوظائف المنظمة التي تسعى إلى تسهيل تبادل وانسياب المنتجات من المنتج إلى المستهلك، من خلال استخدام أدوات وأساليب معينة، بحيث تحقق المنافع المطلوبة لأطراف العملية التسويقية، وتتم هذه العمليات في ظل بيئة سريعة التغير؛

وتتم هذه العملية بشكل رئيسي بواسطة الانترنت في ممارسة كافة الأنشطة التسويقية كالإعلان والبيع والتسعير والتوزيع والترويج وبحوث التسويق وتصميم المنتجات الجديدة واستخدام الطرق الالكترونية في عملية الدفع عبر الانترنت؛

فمن خلال التسويق يمكن تحديد الاحتياجات والرغبات للسوق المستهدف، والحصول على الرضا المرغوب بفعالية وكفاءة أكبر من المنافسين؛ إذا أضفنا الصفة الالكترونية للتسويق يصبح الحديث عن بيئة وأدوات، تجمع بين عناصر التسويق مع ما تنتجه تقنية الانترنت من تكنولوجيا للتواصل بين الأفراد والمؤسسات والمجتمع ، ومع وسائل وطرق التسويق ومنها: محركات البحث، والتسويق عبر البريد الالكتروني، والتسويق من خلال البرامج التفاعلية، والتسويق من خلال المدونات؛

ويستند التسويق الالكتروني عموماً على أتمتة وتكامل وظائف التسويق باستعمال قواعد البيانات والاتصالات التسويقية التفاعلية عبر الانترنت والتلفون التفاعلي وأية وسائل الكترونية أخرى؛ ومفهوم التسويق الالكتروني بهذه الكيفية لا يختلف عن المفاهيم الأخرى للتسويق سوى ما يتعلق بوسيلة الاتصال بالمستهلكين، حيث يعتمد التسويق الالكتروني على شبكة الانترنت كوسيلة اتصال سريعة وذات تكلفة أقل، فالتسويق الالكتروني يعتمد أساساً على الانترنت، إذ يسمى أحياناً تسويق الانترنت في ممارسة كافة النشاطات التسويقية كالإعلان والبيع والتسعير والتوزيع وأجراء بحوث التسويق وتصميم المنتجات الجديدة.. الخ؛

2- مزايا التسويق الالكتروني: شاع استخدام هذا الأسلوب في التسويق لأسباب كثيرة منها:

- اختصار المسافات والعقبات الجغرافية بين مناطق العالم دون الحاجة الى اللقاء المباشر بين طرفي العملية التسويقية؛

- تخفيض التكاليف التسويقية بشكل كبير قياسا بالعمليات التقليدية الحاصلة بين طرفي العملية التسويقية؛
- إقامة علاقات تعاقدية مباشرة بين البائع والمشتري دون الحاجة الى وجود وسيط بينهما؛
- إتاحة الفرصة بين طرفي التبادل للحصول على كم هائل من المعلومات المتعلقة بذات الموضوع المبحوث بينهما بهدف التعاقد عليه وعلى وفق الأسعار والشروط المحدثة في السوق؛
- الانفتاح على الأسواق العالمية المختلفة بوسيلة أسرع وارخص و أقل مخاطرة في عمليات الاتصال، والتي قد تأتي بفرص تسويقية غير مخططة اصلا في خططها التسويقية المعدة؛
- التواصل مع الآخرين وعلى مدار ساعات اليوم والأسبوع ولمختلف بقاع العالم، متجاوزة بذلك الفروقات الحاصلة بالتوقيت الزمني بين دول العالم وإبقاء مكاتب ونوافذ التسوق مفتوحة أمام الجميع؛

### 3-العناصر المتطلبة في عملية التسويق الالكتروني

- ومن أجل تحقيق فاعلية أفضل للتسويق الالكتروني فإنه يستوجب توفر ثلاث عناصر رئيسة وهي:
- **الاتصالات:** وتمثل في حقيقتها البنية التحتية لعمل شبكة الانترنت والمرتبطة أساسا مع مجهزي الخدمة للانترنت، كما هو الحال مثلا: Net come وخدمات الاتصال عن بعد؛
  - **البرامجيات:** وتمثل بالبرامج المعدة لعرض السلع والخدمات على الشبكة العنكبوتية مثل الكاتالوجات الالكترونية، تصريف العملات الرقمي، الخدمات المصرفية على خطوط الانترنت، خدمات الوساطة عبر الانترنت، أنظمة الفائدة الالكترونية؛
  - **الأسواق:** والتي تأخذ اشكال مختلفة كما هو الحال في المزاد العلني الالكتروني، أسواق البحث المباشرة هيكل ادارة سلسلة التجهيز بين المنظمات؛
- والسؤال الذي يمكن اثارته هنا عن ماهية الاشياء التي تعرض وتقدم الى الزبون عبر الشبكة؟ والاجابة تتسع وتنبين تبعا لاختلاف الشركات المتعاملة عبر الانترنت واستراتيجياتها في التوجه الى تلك الاسواق سواء كمنظمات او مستهلكين؛ ولكن عموما يمكن تأشير الآتي كمنضمانات رئيسة تقوم بعرضها الشركات التسويقية على الشبكة وهي:

- قوائم بالسلع واصنافها ووصافها واسعارها (الكاتالوجات)؛

- عرض وثائق خاصة بالانتاج وطاقات التشغيل؛

- عرض دراسات السوق وابحاث المستهلك؛

- عرض وتقييم الخدمات اللاحقة لعملية البيع؛

- جمع المعلومات الخاصة بخدمة الزبون؛

- الحوار مع الزبون وإشراكه في البرنامج الترويجي؛

#### 4- نواحي الاختلاف بين التسويق الالكتروني والتسويق التقليدي:

إن أهم الاختلافات بين التسويق الالكتروني والتسويق التقليدي يمكن إيجازها كما يلي:

- إن الانترنت وخاصة الشبكة الدولية ليست سوق جماهير بالرغم من أعدادها الهائلة بل هي التسويق شخص لشخص one to one؛
- يدعم الانترنت كلا من الأسواق العمودية والأفقية وهذا يتوقف على المنظمات المنتجة والاتجاهات الخاصة بها والأسلوب الذي ترغب به وتستعمله لبيان نشاطها التسويقي على شبكة الانترنت؛
- إن المسح البيئي على شبكة الانترنت يشمل الكثير من المتغيرات (المنافسين، المسح التكنولوجي، الثقافي...) وهذا المسح يتضمن نظرة ادق واعمق من المسح التقليدي؛
- تعامل المنظمة عبر الانترنت يتيح لها الاتصال بأعداد كبيرة جدا من الزائرين على موقع المنظمة بشكل يتعدى الأطر المحلية والإقليمية وصولا إلى الأطر العالمية حيث أن ما تعرضه المنظمة من منتجات يمكن مشاهدته من طرف الزائرين لهذا الموقع وفي جميع أنحاء العالم؛
- يسمح التسويق عبر الانترنت بمعرفة المنظمة ومنتجاتها على الصعيد العالمي دون كلفة وجهد عاليين، على العكس من التسويق التقليدي الذي يتطلب جهدا وتكلفة عالية للخروج الى الاسواق الدولية خاصة للمنظمات ذات الإمكانيات المحدودة؛
- يعتمد التسويق عبر الانترنت على تكنولوجيا المعلومات وبالتالي فإن له أفضلية في تقديم معلومات ذات طبيعة تبادلية تشبع حاجات كافة المستخدمين.
- لا يخضع سوق الانترنت لقيود الوقت والمكان والكلفة، كما في الاسواق التقليدية، ولكن قد يكون من الصعب استهداف مجموعة محددة من الزبائن، لذلك يجب وضع اهداف محددة منها: هل يتم استهداف زبائن جدد؟ هل هناك قلق من المنافسين، هل هناك اتصال دائم مع الموردين؟

- ان عدم رضا الزبون عن خدمة المنظمة عبر الانترنت سينقل احساسه بعدم الرضا الى ملايين المستخدمين لشبكة الانترنت بينما في التسويق التقليدي فإن هذه الحالة تكون محدودة الانتقال ولعدد محدود جدا.

5- مستويات التسويق الالكتروني : تتمثل الصور المختلفة للتسويق الالكتروني بالمصفوفة التي قدمها كوبل في تسعة انواع من تطبيقات الانترنت في المجالات التجارية كما يلي:

- ✓ **التعاملات بين الاجهزة الحكومية G2G**: ويتم في اطار تبادل المعلومات والتنسيق بين الجهات الحكومية؛
- ✓ **التعاملات بين الاجهزة الحكومية والشركات G2B**: ويتم ذلك في اطار تعاملات الحكومة مع الشركات مثل تحصيل الضرائب؛
- ✓ **التعاملات بين الاجهزة الحكومية والمستهلكين G2C**: ويتم ذلك من خلال الاعلان عن الوظائف او البرامج التعليمية؛
- ✓ **التعاملات بين الشركات والاجهزة الحكومية B2G**: ويتم ذلك في اطار المعلومات التي تطلبها الشركات من الاجهزة الحكومية كالرخص والمشاركة في العطاءات الحكومية؛
- ✓ **التعاملات بين الشركات بعضها ببعض B2B**: وهو يعتبر من التعاملات الاكثر شيوعا ويشمل تبادلات الصفقات التجارية، التوريد وسداد القيم عبر الانترنت؛
- ✓ **التعاملات بين الشركات والمستهلكين B2C**: وهو من التعاملات الاكثر شيوعا، ويتم ذلك في اطار بيع برامج الحاسوب وافلام الفيديو والمحاضرات عن طريق الانترنت وشركات الاتصالات والفنادق والمطاعم؛
- ✓ **التعاملات من المستهلك الى الحكومة C2G**: ويتم ذلك في إطار سداد الضرائب والرسوم وفواتير الكهرباء؛
- ✓ **التعاملات بين المستهلكين والشركات C2B**: ويتم ذلك من خلال التعرف على الأسعار وخدمات وسلع بعض المستهلكين من خلال مواقعهم على الشبكة؛
- ✓ **التعاملات بين المستهلكين أنفسهم C2C**: من خلال تبادل السلع والخدمات بشكل مباشر دون تدخل الوسطاء مثل مواقع بيع السيارات المستعملة أو بيع الأثاث المستعمل ؛

### III. المزيج التسويقي الالكتروني

#### أولا : المنتج الالكتروني

1- مفهوم المنتج الالكتروني: ظهر اتجاهاً بخصوص المنتج الالكتروني:

➤ **الاتجاه الأول** " أن المنتج الالكتروني هو المنتج الذي يمكن تبادله بشكل آلي تماماً، ومن ثم فهو لا يحتاج إلى توزيع مادي، بمعنى أنه يمكن إتمام عملية البيع والشراء كاملة من المنزل أو المؤسسة، ويتم تبادل هذا المنتج عبر شبكة الإنترنت دون تأثير للحدود الجغرافية عليه" ؛

➤ **الاتجاه الثاني**: المنتج الالكتروني هو المنتج الذي يتم تبادله بشكل آلي أو شبه آلي، فعلى الرغم من أن المنتج الذي يتم تداوله بشكل شبه آلي ينطوي على إجراء بعض العمليات خارج الإنترنت فإن هذه العمليات تمثل جزءاً صغيراً جداً من الأنشطة التسويقية، وهي عملية النقل والتسليم والتي بدورها أحد عناصر التوزيع المادي "

من هذين التعريفين يمكن استنتاج التعريف الموالي :

" المنتج الالكتروني هو المنتج الذي يجري تبادله بالاعتماد على شبكة الإنترنت "

2- مصفوفة تسويق المنتج عبر الانترنت

تم اقتراح مصفوفة تطرح مجموعة من الخيارات لاستخدام الانترنت في عملية تسويق المنتجات والتوسع في الأسواق والشكل الآتي يوضح هذه المصفوفة:

## شكل يوضح خيارات استخدام الانترنت لتطوير المنتج والسوق

### السوق

المنتج	الجديد	الحالي
الجديد	تطبيقات جديدة وإمكانات الانترنت وبناء تعاونيات مبتكرة بين منظمات الأعمال الالكترونية	دعم وتطوير المنتج عبر الانترنت وطرح تشكيلة مترابطة من المنتجات
الحالي	التوسع الجغرافي وإضافة أسواق جديدة عبر الانترنت	استخدام الانترنت لترويج الأنشطة الحالية في السوق الحالية

وبتحليل المصفوفة تكون لدينا أربع حالات:

- **منتج حالي - سوق حالية:** كانت معظم المنظمات تستخدم الانترنت في تسويق منتجاتها، وفي هذه الحالة تقوم المنظمات باستخدام الانترنت كأداة الكترونية لتنفيذ أسشطتها الحالية أي استخدام ترويجي للمنتجات الحالية إلى الأسواق الحالية ؛
- **المنتج الحالي - السوق الجديدة:** وهنا تقوم المنظمات الالكترونية بالاستفادة الفاعلة من موقع المنظمة الالكترونية وبما يوفره لها من فرص للوصول إلى الأسواق العالمية ويمكنها من تجاوز الحواجز الجغرافية وتوسيع السوق المستخدمة بصورة كبيرة، وهذا أحيانا ولعدم امتلاك المنظمة للقدرات الإنتاجية الكافية والوسائل اللازمة لتسهيل عمليات البيع والشراء والشحن إلى كل الأسواق وغيرها من المعوقات التي تقف في وجه الأعمال الالكترونية كالضرائب والتشريعات القانونية والسياسات الحكومية وغيرها؛
- **المنتج الجديد - السوق الحالية:** وهنا تستهدف المنظمات الأسواق الحالية ولكن بطرح منتجات جديدة او معدلة وغالبا يتم استخدام هذا الخيار في حال تقديم الخدمات مثل الخدمات المالية وخدمات التأمين..الخ؛

➤ **المنتج الجديد - السوق الجديدة** : تقوم المنظمات بتقديم منتجات جديدة إلى أسواق جديدة حيث تكون المنظمات قد هيأت كافة الوسائل والتسهيلات التي تمكنها من تطوير وتقديم منتجات جديدة للأسواق الجديدة؛

**3- أثر الانترنت على المنتج**: يظهر أثر شبكة الإنترنت على المنتج من حيث ارتباط المنتجات ومواصفاتها بالمواصفات العالمية في العصر الحاضر، وشبكة الإنترنت تساهم بإعطاء المعلومات عن المنتجات العالمية المنافسة؛

كما أن بعض الأشخاص لا يرغبون بالتسوق من خلال تجوالهم بالأسواق لذلك فهم يفضلون الحصول على منتجاتهم من خلال الصور الحية المعروضة على المواقع المخصصة للشركات على الشبكة العنكبوتية؛

وقد ساهم العرض على شبكة الإنترنت بظهور منتجات وخدمات جديدة، الأمر الذي زاد من التنوع في المنتجات المعروضة وأصبحت عوامل التمييز والاختيار أكثر وضوحاً.

أن تطور خدمات ما بعد البيع والضمان لهذه المنتجات ساهم في زيادة أهمية العرض وإظهار المعلومات عن المنتج والخدمات ما بعد البيع؛ بحيث تساهم شبكة الإنترنت في معرفة هذه الخدمات.

### **3- العرض الجذاب للمنتجات داخل المتجر الالكتروني**

إن العرض الجذاب للمنتجات في الصفحة الرئيسية للمتجر الالكتروني وفي الصفحات الفرعية يشكل عنصراً مهماً في فاعلية المتجر الالكتروني لاستقطاب الزبائن ودفعهم نحو شراء المنتجات؛

وتتطلب عملية العرض داخل المتجر الالكتروني أسساً تختلف عن تلك المعتمدة في ميدان الأعمال التقليدية؛ وكلما زادت خبرة المنظمة في ميدان الأعمال الالكترونية فإنه تزداد قدرتها على تحقيق عملية فاعلة لمنتجاتها؛

وحتى تتحقق عملية العرض نجاحها فإنه ينبغي التركيز على مجموعة من القضايا منها:

- تحقيق انطباعات جذابة وخلاقة من خلال عرض المنتجات داخل المتجر الالكتروني؛
- تقديم النصح والمشورة حول منافع المنتج ومزاياه ومراعاة الصدق والموضوعية في ذلك؛

- إدراج آراء بعض الشخصيات المشهورة بخصوص منتجات المنظمة؛
- إمكانية الزبائن بالجماعات المرجعية للحصول على الآراء التي تدعم علاقتهم بالمتجر الالكتروني؛
- استخدام الألوان المناسبة والجذابة لعرض المنتجات داخل المتجر الالكتروني؛
- استخدام الخلفيات المناسبة والجذابة في صفحات المتجر الالكتروني لتضفي جوانب جمالية على عملية العرض؛
- استخدام الإضافات (الإكسسوارات) في عملية العرض لتعزيز جمالية الموقع؛
- عرض المنتجات المترابطة والتكميلية مع بعضها لإغراء الزبون بشراء تشكيلة من هذه المنتجات المترابطة؛

### ثانيا التسعير عبر الانترنت

تتميز عملية تسعير المنتجات عبر الانترنت بمرونتها، حيث أن وجود كميات كبيرة من المنتجات المطروحة عبر الانترنت وشدة المنافسة لها دور كبير في عملية المنافسة السعرية ؛

#### 1- محددات السعر في الأعمال الالكترونية: تتأثر عملية تسعير المنتجات عبر الانترنت بعوامل

ومحددات يجب على منظمات الأعمال مراعاتها:

- مدى توفير خدمات ما بعد البيع؛
- مدى الاحتكار في الأعمال الالكترونية؛
- التطوير والتحسين المستمر للمنتج؛
- التغيير السريع والمستمر في بيئة الأعمال الالكترونية؛
- دور المبيعات الآتية للمنتجات المطروحة عبر الانترنت؛
- كمية الطلب؛
- استخدام أسلوب تسعير المزادات؛
- أسعار المنافسين؛
- التشريعات القانونية والحكومية؛
- سياسات الضمان المستخدمة من قبل منظمات الاعمال الالكترونية؛

- درجة الاحتياج للمنتج ؛
- التكاليف وهامش الربح المطلوب ؛
- التصميم والمواصفات الفريدة للمنتج ؛
- المستوى الأخلاقي لمنظمة الأعمال ؛
- القوة التفاوضية للمشتريين عبر الشبكة؛
- البيع المباشر وانخفاض التكاليف؛

2- مقارنات الأسعار عبر شبكة الانترنت: حيث ان عملية المقارنة تعود بالفائدة لكلا الطرفين، وهناك الكثير من المواقع التي تقدم خدمة مقارنة الأسعار عبر شبكة الانترنت، وتسعى منظمات الأعمال إلى إدراج أسمائها ضمن هذه المواقع لتسويق منتجاتها؛ وهناك نوعان من المواقع التي تعمل كأدلة لأسعار المنتجات سواء التي تباع بالوسائل الالكترونية أو الوسائل التقليدية:

- 1- دليل أسعار يقدم قوائم بأسعار منتجات متعددة ومختلفة ويتم تحديث هذه القوائم باستمرار؛
- 2- دليل أسعار تعود ملكيته للشركة المنتجة نفسها بهدف حماية المشتريين من الاستغلال الذي يمكن أن يتعرضوا له من خلال تجار التجزئة؛

ملاحظة: دليل الأسعار يقدم أسعارا تقريبية ولكن غير دقيقة؛

من المنتجات التي تهتم بها أدلة الأسعار: التحف الثمينة، العملات النقدية القديمة، اللوحات الفنية القيمة، الاسطوانات القديمة والنادرة، السيارات المستعملة؛

من أشهر مواقع المقارنات عبر الانترنت:

- [www.comparenet.com](http://www.comparenet.com)
- [www.pricescan.com](http://www.pricescan.com)
- [www.bidfined.com](http://www.bidfined.com)
- [www.lifequote.com](http://www.lifequote.com)
- [www.books.com](http://www.books.com)
- [www.pricedrop.com](http://www.pricedrop.com)
- [www.shopfined.com](http://www.shopfined.com)

### 3- إجراءات التسعير

توجد ستة إجراءات ينبغي على المؤسسات اتخاذها لكي تكون ناجحة في مجال استراتيجياتها التسعيرية :

- دراسة وتفحص البيئة
- ربط التسعير بالسوق المستهدفة والمكانة التنافسية والمنتج ؛
- دراسة وتفحص استراتيجيات التسعير البديلة ؛
- دراسة تكاليف التصنيع والتوزيع وعلاقتها بالطلب على المنتج ؛
- إجراء بحث جدي حول التسعير لتطوير منحى مرونة السعر الذي يبين كيفية تغيير المبيعات وفقا لتغيير السعر صعودا أو نزولا.
- اختيار السعر الأمثل بالاستناد للإستراتيجية الأفضل وكذا التكاليف ومنحى مرونة السعر.

### 4- الاعتبارات الهامة التي يجب أخذها في الحسبان عن التسعير الإلكتروني

وأهم هذه الاعتبارات هي :

#### ✓ الهدف من وجود المنتج على الخط ( عبر الإنترنت )

إذا كان الهدف هو انتقال المستهلكين من أنشطة التسوق التقليدية خارج الخط إلى أنشطة التسوق عبر الإنترنت فإن الإستراتيجية المناسبة في هذه الحالة هي تخفيض السعر للمنتج عبر الإنترنت من أجل انتقال المستهلكين للتسوق عبر الإنترنت، وكحافز لتغيير سلوك المستهلك تقوم بعض شركات الطيران على سبيل المثال بتقديم خصم على تذاكرها التي تباع من خلال موقع المؤسسة على شبكة الإنترنت فقط؛ وذلك لتشجيع المسافرين على استخدام خدمة الحجز عبر الإنترنت.

أما إذا كان الهدف من إنشاء موقع على شبكة الإنترنت ووجود المنتج على الخط هو استخدام الموقع كعامل مساعد ومكمل لأعمال المؤسسة الرئيسية التقليدية، في هذه الحالة فإن نفس مستويات الأسعار يجب أن تستخدم لدعم الصورة الذهنية للمؤسسة في كل من البيئة التقليدية والبيئة الإلكترونية ؛

#### ✓ التكلفة الإجمالية التي يتحملها المستهلك

حيث يجب على المؤسسة ألا يقتصر اهتمامها بالسعر الإلكتروني على الخط فقط، ولكن يجب أن تسأل عن التكلفة الإجمالية التي يتحملها المستهلك عند الشراء عبر الإنترنت، فالتسوق المقارن يعكس فقط السعر النقدي المعروف عبر الإنترنت ولا يعكس أي من التكاليف الأخرى التي يتحملها المستهلك، فبالنسبة للمنتجات الملموسة فإن التكلفة الكلية للمنتج والتي يتحملها المستهلك سوف تتضمن أيضا تكاليف المناولة وتكاليف البريد وتكاليف الشحن ؛

فإحساس المشتري حيال السعر يعتبر عاملا مهما وحاسما في التسعير بالنسبة للمؤسسات التي تمارس أنشطتها التسويقية عبر الإنترنت، فالشراء على الخط يمثل خدمة حقيقية للمشتري (ربح للوقت، تكيف

للمنتج، التسليم ..)،

### 5- محددات السعر في بيئة التسويق الالكتروني

أ- **المحددات الداخلية:** من أهم المحددات الداخلية للتسعير عبر الإنترنت:

- ✚ مستوى توفر خدمات ما بعد البيع ؛
- ✚ مدى القيام بعمليات التطوير والتحسين للمنتج ؛
- ✚ قيام الإدارة التسويقية بتخصيص اسم تجاري لكل صنف مطروح على الإنترنت ؛
- ✚ انتشار استخدام المؤسسات لأسلوب تسعيرة المزادات على الإنترنت .

ب - **المحددات الخارجية :** تتمثل بالآتي:

- ✚ ظروف سوق الإنترنت المتغيرة بسرعة كبيرة
- ✚ درجة مشاركة مندوبي البيع في ابرام وإنجاز عمليات وصفقات البيع
- ✚ أسعار المنافسين (المنتجات المنافسة المطروحة للبيع على شبكة الإنترنت)
- ✚ الطلب ؛

✚ العوامل القانونية التي تحكم المؤسسات العاملة على الإنترنت

6- **فوائد التسعير عبر الإنترنت:** تسهم استراتيجيات التسعير بالإنترنت في تحقيق عدد من

الفوائد المختلفة سواء للبائع أو المشتري

يلخص أهمها الجدول الموالي:

بالنسبة للمشتري	بالنسبة للبائع
توفر معلومات فورية حول أسعار عدد كبير من المؤسسات وبمختلف أنحاء العالم	توفر تيار لحظي من المعلومات يدعم قرار السعر
سرعة ومرونة البحث عن المنتج المرغوب من المشتري	سهولة تعرف البائع على أسعار المنافسين
تحد من رغبة البائع أو الصانع في رفع السعر، نتيجة قدرة المشتري على إحصاء المقارنات بين أسعار المنتجات المختلفة عبر الشبكة	وصول أسعار البائعين أو المنتجين إلى أكبر عدد ممكن من المشترين الحاليين والمحتملين بمختلف أنحاء العالم، وبصورة فورية.
تحسن من نمط تفاعل المشتري مع البائعين	تسهم في زيادة حجم المبيعات، نتيجة سهولة التعامل الفوري عبر الشبكة
	تحسن من قدرة المؤسسة المنتجة أو البائعة على

استخدام التقنيات الفنية الحديثة في عملية التسعير
تتيح فرص تسويقية جديدة للبائع، وانفتاح أكبر على الأسواق العالمية

7- استراتيجيات التسعير الالكتروني: توجد آليات متعددة للتسعير الالكتروني من أهمها:

#### التسعير الثابت (تسعير القائمة)

يحصل التسعير الثابت عند قيام البائعين بوضع سعر ويكون على المشتري قبوله أو تركه؛

#### التسعير الديناميكي

وينطوي التسعير الديناميكي على حقيقة مفادها أن المنتجات سوف تباع بأسعار غير أسعارها المعلنة، فالأسعار تتحدد ديناميكياً بالاستناد إلى طلب السوق على ذلك المنتج، وهذا قد يؤدي إلى ارتفاع أو انخفاض الأسعار اعتماداً على الأسلوب الذي تتم فيه المزايدة على المنتج في السوق.

### ثالثاً: التوزيع

1- اتجاهات التوزيع في البيئة الالكترونية: لقد أخذ التوزيع في البيئة الالكترونية عدة اتجاهات

أهمها :

- تقلص واضح في عدد وانتشار الوسطاء التقليديين، وفي بيئة الأعمال الالكترونية المثالية لا يوجد مكان لمثل هؤلاء الوسطاء.

- توجه العملاء للتعامل المباشر مع المنتجين مما يحقق لهم وفرة في الوقت والمال ؛

- ظهور وسطاء المعرفة الالكترونية الذين يقدمون خدمات للعميل والمؤسسة المنتجة دون مقابل، وهؤلاء إلكترونيون بطبيعتهم.

2- الوسائل المستحدثة في التوزيع بفعل تكنولوجيا المعلومات

أتاحت تكنولوجيا المعلومات عدة وسائل ساعدت على توزيع المنتجات ومن بين تلك الوسائل ما يلي:

- البيع الآلي الالكتروني: هناك العديد من المتاجر أو المعارض أو المخازن التي تعرض بضاعتها

دون وجود باعة أو من يتابعك في تسوقك، حيث تجد محلا كبيرا يحتوي على عدد كبير من البضائع رتبت بشكل جيد، وقد وضعت بطاقة جانبية كتب عليها رقم خاص يشير إلى البضاعة أو يسهل الوصول إليها.

لقد كثرت مثل هذه المحلات في الفترة الحالية في الدول المتقدمة لتخفيض كلف البيع عن طريق قيام المستهلك النهائي باختيار بضاعته بنفسه وكتابة رقم البضاعة واسمها في قائمة يجدها في مدخل المحل مع قلم أو مسند لقائمة، فتسلم تلك القائمة إلى مكان يعمل عليه أكثر من شخص حيث يقوم بإدخال تلك البيانات في الحاسب، فيؤشر رقم الزبون وحاجاته لدى المخزون الداخلي ليقوموا بجمع طلباته ووضعها في سلة واحدة تدفع إلى ذلك المكان مرة أخرى لينادى على الزبون لاستلام بضاعته ودفع الثمن من خلال بطاقته الائتمانية.

- **البيع عن طريق الهاتف:** في الوقت الحاضر تقوم الكثير من مؤسسات تقديم الخدمات، المطاعم، التنظيف...، ببيع المنتجات من خلال الطلبات عن طريق الهاتف وتعمل في هذا المجال ضمن مناطق جغرافية قريبة يمكن الوصول إليها بسهولة، وكذلك تستخدم هذه الطريقة في تقديم عروض البيع إلى المؤسسات والتجار.

- **نقاط البيع الالكترونية:** فكرة نقاط البيع هذه أن المشتريات للسلع أو الخدمات وبدلا من دفعها نقدا أو بالشيك المصرفي فإنه يمكن استخدام البطاقة المصرفية، وهذا ما يحصل عند الشراء من متاجر التجزئة والضخمة منها على نحو خاص، وتوفر هذه النقاط العديد من المزايا سواء للمستهلك أو لمقدمي المنتجات فبالنسبة للبائعين تتوفر لديهم معلومات عن المنتجات والأسعار من أجل المساعدة في تخطيط ورقابة المخزون خاصة عند استعمال الماسح الليزري الذي يوفر المعلومات في الوقت المطلوب سواء تعلق الأمر بحجم المبيعات أو بمستوى المخزون، أما بالنسبة للمستهلكين فإن نقاط البيع الالكترونية تقلل وتمنع طول صفوف الانتظار كما يمكنهم الحصول على الفواتير حسب الصنف.

- **الصراف الآلي:** مع زيادة مستويات الأتمتة والتكنولوجيا تم التوسع في خدمات الصيرفة المباشرة التي بدأ يستعاض بها عن دور الفروع في الخدمات المصرفية التقليدية مثل السحب والإيداع وطلب كشف حساب وعمليات أخرى كثيرة.

والصراف الآلي يجعل الزبون لا يضطر إلى مراجعة الفرع نفسه بل يتعامل معه من خلال التعامل مع الصراف في العديد من الخدمات التي يحتاجها، فالهدف الأساسي للتوزيع هو توفير التكاليف، ووقت الإطار القائم على الخدمة وتزويد الزبون بوسائل راحة أكثر ( توفير الخدمة خارج أوقات الدوام العادية في المصرف.

### 3- طبيعة الوسطاء في البيئة الالكترونية

أثر نمو الإنترنت بدرجة كبيرة على علاقة المؤسسات وشركاء التوزيع، فقدمت الإنترنت العديد من الوسائل من أجل الاستغناء عن بعض قنوات التوزيع ليظهر مصطلح عدم الوساطة كإحدى التغيرات الهيكلية الهامة في الأسواق الالكترونية، وعلى الرغم من ذلك فإن عدم الوساطة لا يعني عدم وجود وسطاء بالنسبة لجميع السلع، غير أن البيئة الالكترونية أدت إلى نشوء وسطاء، إضافة إلى بعض الوسطاء التقليديين المتحولين إلى وسطاء الكترونيين، وعموما يمكن تقسيم الوسطاء في البيئة الالكترونية إلى مجموعتين:

**أولاً : وسطاء الكترونيون ناشئون:** وهم أولئك الوسطاء الذين ظهوروا جراء الوسائل التي أتاحتها الإنترنت خصوصا ومنهم :

#### أ - محركات البحث

هي برامج تتيح للمستخدمين البحث عن كلمات محددة ضمن مصادر الإنترنت المختلفة، فمن منظور التسويق الالكتروني تعتبر أحد الركائز المهمة لنجاح العملية التسويقية لأي منتج أو خدمة على شبكة الإنترنت، وتقوم بالزحف عبر المواقع المختلفة لشبكة الإنترنت لجمع أكبر قدر ممكن من البيانات عن هذه المواقع ومحتوياتها تمهيدا لتحليلها ومعالجتها وفهرستها وفقا لخوارزميات معينة لتحليل المحتوى وفرز الكلمات المفتاحية والعديد من العمليات المعقدة الأخرى ومن ثم تخزينها لتعرض وتقديم من خلال نتائج البحث في المحركات.

#### ب - المجتمعات الافتراضية

هي تجمعات اجتماعية تتبثق عبر شبكة الإنترنت ويتوافر عدد من الأشخاص ضمن هذه التجمعات، ويجرون نقاشات حول موضوعات محددة لفترات زمنية طويلة، أين يتم التحدث والتعبير عن أنفسهم وطرح وتبادل الأسئلة والنقاش وبناء صداقات جديدة والمشاركة في المعرفة والأفكار والمراسلة والتفاعل مع الأحداث، وهذه الأنشطة تتم عبر وسائل مختلفة كغرف المحادثة والتخاطب والمنتديات، وبعض صفحات

الويب التي تتيح فرصة التفاعل، ويحقق هذا المجتمع علاقات بين أعضائه عبر الإنترنت، وقد تكون بينهم علاقات في العالم الواقعي وقد لا تكون بينهم أي علاقة سابقة، وتستخدم لأسباب اجتماعية، ثقافية، اقتصادية، ترفيهية، وغيرها.

ح - الأدلة: بالإضافة إلى محركات البحث فإنه بالإمكان استخدام الأدلة المرشدة للموضوعات الموجودة على الويب وذلك لاستكشاف أو من أجل الوصول لموضوع معين قيد البحث.

### ثانيا: وسطاء متحولون أو متوسعون الكترونيا

ويطلق على هؤلاء وسطاء المعرفة الالكترونية و يشير استخدام مصطلح وسطاء المعرفة الالكترونية إلى نوع جديد من الوسطاء الذين يقومون بتقديم خدمات لتسهيل عملية التبادل بين المنتجين والعملاء من خلال الإنترنت بشكل خاص، بحيث يكون لدى الأطراف المعنية حاجات متنوعة ينبغي إشباعها ؛ ومن بين هؤلاء الوسطاء:

أ -تجار التجزئة: يطلق مصطلح على التجار الذين يتاجرون على الخط أو عبر الإنترنت (e-tailers) إما بشكل رئيسي أو ضمن فعاليات ونشاطات تجارة التجزئة بشكل عام، ومن الملاحظ أن معظم التجار الناجحين في هذا المضمار (المتاجرة بالخط) هم تجار يمتلكون محال تجارية في العالم الواقعي أيضا.

وعموما تجار التجزئة يمكنهم الانتظام على نسق المؤسسات في ثلاث مجموعات:

تجار تجزئة تقليديون - تجار تجزئة افتراضيون - تجار تجزئة الكترونيون

ب -السماسرة: يمكن أن نميز بين نوعين من السماسرة الذين يمكنهم أن يلعبوا دور وسطاء المعرفة الالكترونية وهما :

1- سماسرة الجمهور :وهم عبارة عن وسطاء يفتنصون معلومات عن مستخدمي مواقع الشبكة

وذلك لمساعدة المعلنين في الوصول إلى الجمهور الملائم بغية استهدافه من خلال الحملات

الإعلانية، كما يوجد هؤلاء السماسرة أيضا في العالم المادي؛

2- سماسرة الشراء وهي مؤسسات تقوم أصلا بوظائف تجميع الطلب الاستهلاكي كسماسرة، وعليه

فإن وضعها يؤهلها لأن تكون بمثابة مؤسسات وساطة معرفية الكترونية، ذلك أن أساس وجودها

يعتمد على الإيرادات المتأتية من تجميع ومعالجة واستغلال المعلومات ذات الصلة بعملاء

معينين في قطاع سوقي محدد.

ج -الموزعون الالكترونيون :يظهر الموزع الالكتروني واضحا في نموذج (B2B) حيث يصل الوسطاء أصحاب المصانع بالمشتريين أو تجار التجزئة، والأساس في عمله أنه يعرض الكتالوج الالكتروني للسلع والمعلومات عنها من الموردين وأصحاب المصانع، وأحيانا تكون هذه السلع بالآلاف في مكان واحد هو الموقع الالكتروني للوسيط لتحل محل الكتالوجات الورقية السابقة في التجارة المادية.

### رابعا: الترويج عبر الانترنت

توجد مجموعة من الأدوات الأساسية التي تستخدمها منظمات الأعمال الالكترونية لترويج منتجاتها واعمالها عبر شبكة الانترنت ومنها:

1- الموقع الالكتروني web site : يعتبر الأداة الأساسية والفاعلة لترويج أعمال المنظمات الالكترونية عبر الشبكة، ويجب العمل على ترويج هذا الموقع كي يكون فاعلا في أداء وظائفه المختلفة بسهولة ويسر، كما على منظمات الأعمال الالكترونية والتي ترغب بطرح وتسويق منتجاتها على الانترنت أن تقوم بإنشاء موقع الكتروني ملائم وتنفيذ أنشطتها الترويجية بشكل كفؤ وفاعل عبر الموقع وما يحتوي من مكونات باستخدام أدوات ترويج متنوعة؛ ولتصميم موقع الكتروني لترويج منتجات يجب مراعاة ما يلي:

- تحديد الجمهور المستهدف
- تحديد المحتوى (المضمون) والذي يجب ان يتميز بالوضوح والبساطة واللغة السهلة المفهومة، والتعامل مع المعلومات حسب الاولوية لها؛
- توجيه مسار التصفح بأسلوب بسيط ، واضح يقوم على خرائط للموقع تكون منظمة؛
- الأشكال والصور المتداخلة: اختيار النص والخلفية بشكل مختلف عن بعضهما البعض ، اختيار ألوان تتسم بالثبات، توحيد شكل وحجم حروف النص بشكل دائم ومستمر ، تجنب النص المطول، توضيح المضمون باستخدام تصاميم واشكال بسيطة وملائمة ؛

2- استخدام محركات البحث: يتم من خلال محركات البحث على شبكة الانترنت البحث عن المنتجات التي يرغب بها الزبائن حيث توفر المحركات لهم عدد كبير من الخيارات البديلة المتاحة امام العميل ويقوم باجراء عمليات المقارنة والاختيار من بينها ما يناسبه ويلائمه ؛ امثلة عن محركات البحث:

Google.com-Yahoo.Com- Go.com- Seek.com-Ayna.com

3- الإعلان الإلكتروني عبر الانترنت: الإعلان عبر الانترنت يعطي المنظمات الالكترونية فرصة لتحسين وتطوير المنتجات بشكل مستمر كما يمكنها عرض المنتجات باستخدام تقنيات برامج الأبعاد الثلاثة وأيضاً إجراء الدراسات المفصلة حول جدوى الإعلان عبر الشبكة والاستفادة من نظم المعلومات التسويقية الالكترونية وغيرها ؛

#### أ- مزايا الإعلان عبر الانترنت مقارنة بالإعلان التقليدي :

- الحصول على بيانات تفصيلية مستفيضة عن المنتج؛
- الشراء مباشرة من الموقع؛
- تقصير دورة مشاهدة الإعلان ؛
- الحصول على بيانات التغذية المرتدة بشكل مباشر ؛
- استهداف اكبر عدد ممكن من الزبائن؛
- قياس مستوى كفاءة وفاعلية الإعلان وربطها بمستوى التكاليف؛
- القدرة على إجراء التعديلات على محتويات الإعلان بشكل مباشر وسريع ؛

#### ب - أنواع الإعلان عبر الانترنت :

1- الأشرطة الإعلانية : تستخدم المنظمات هذا النوع من الإعلانات في حالة انها تريد عرض الاعلان في موقع غير موقعها على الانترنت، ويتضمن بيانات مختصرة عن المنتجات والمنظمة بشكل جذاب ، ويكون هذا الاعلان مرتبط بموقع المنظمة ؛  
مزاياها:

- زيادة معدل تذكر المنتج من قبل العملاء؛
  - تعزيز اسم المنتج والعلامة التجارية والمنظمة في ذهن العملاء؛
  - الدخول على موقع المنظمة بمجرد النقر على الشريط الاعلاني؛
  - انخفاض تكاليف الشريط الاعلاني؛
  - الاشارة للمنتجات الجديدة؛
  - تحسين مستويات المبيعات حيث يزيد الشريط الاعلاني في زيادة عدد الزبائن للمنتجات ؛
- ومن أساليب نشر الأشرطة الإعلانية :
- نشر الاشرطة الاعلانية مقابل رسوم محددة؛
  - نشر الاشرطة الاعلانية في بعض المواقع بشكل مجاني؛

- استخدام اسلوب التبادل الاعلاني عبر المواقع ؛
- 2- الاعلانات الثابتة : بدأت الاعلانات على الانترنت من خلال هذا النوع من الاعلانات فيمثل إعلانا ثابتا غير متحرك وصامت غير متحدث ؛
- 3- إعلانات الرسوم المتحركة :ويعتبر وسيلة من وسائل جذب المستهلكين باستخدام برامج الابعاد الثلاثة والمتحركة لاعلانات وتضمن هذه الاعلانات رسوم وصور على صفحات الموقع لفترة زمنية محددة وعدد معين من الدورات والتكرارات؛
- 4- إعلان الانترنت التفاعلي : يتم تنفيذ هذا النوع من الاعلانات باستخدام لغة الجافا وتتيح هذه اللغة كتابة كلمات اساسية في الاعلانات ويعتبر الاعلان التفاعلي من افضل انواع الاعلانات لما يتميز به من مميزات منها:
  - يتم تنفيذه من خلال قاعدة البيانات؛
  - ايجاد فرص للتسوق تناسب كل مستخدمى الشبكة؛
  - 5- اعلانات المقاطعة : وهي عبارة عن اعلانات تفرض نفسها على مستخدم الموقع، وتسبب الانزعاج للمستخدم ولا يستطيع الهروب من مشاهدتها ، ولهذا النوع من الاعلانات مميزات منها:
    - مساحة الاعلان بشكل كامل؛
    - تجذب انتباه المشاهد فترة زمنية طويلة؛
    - تقديم معلومات مفيدة خلال فترة زمنية قصيرة؛
    - التأكد من عرض الاعلان؛
    - أما العيوب فتتمثل في الاتي:
      - مزعجة وغير مستحبة لدى بعض المستخدمين؛
      - عدم امكانية تطبيق هذه الاعلانات في مختلف المواقع؛

#### المحادثات الفورية :

معظم منظمات الاعمال الالكترونية تقوم بعمليات الاتصال بزبائنهم الحاليين والمرتبين عن طريق استخدام غرف خاصة للمحادثة عبر شبكة الانترنت، حيث يقوم طاقم التسويق بالعمل على جذب واعلام الزبائن واقناعهم بشراء منتجات هذه المنظمات ، وهناك انواع مختلفة من المحادثة مثل المحادثة الصوتية باستخدام الادوات الخاصة بهذه المهمة ، والمحادثة الصامتة باستخدام لوحة المفاتيح لجهاز الحاسوب، وينصح هنا بعدم الكتابة بالحروف الكبيرة كونها تعطي انطباعا للمستقبل وكأنك تصرخ في وجهه؛  
استخدام البريد الالكتروني كأداة ترويجية:

يعتبر البريد الالكتروني من الوسائل المستخدمة في عمليات الترويج عبر شبكة الانترنت، وهو عبارة عن البريد الذي يجري نقله عبر الانترنت من شبكة الى اخرى حتى يصل الى المكان المطلوب في مدة زمنية محددة لا تتجاوز بضع دقائق، ويمكن للبريد الالكتروني ان ينقل نصوصا او برامج حاسوبية او ملفات ؛

#### مزايا البريد الالكتروني:

- السرعة
- التكلفة: مجاني
- التوقيت: على مدار 24 ساعة ؛
- السلبيات:
- التعرض للهجمات الفيروسية ؛
- اختراق بعض عناوين البريد الالكتروني وقراءتها؛

#### ب- البيع الشخصي عبر الإنترنت:

ساعد وجود شبكة الإنترنت على تقصير المسافة بين المؤسسة المسوقة والعملاء وقد جعلت الاتصال أكثر حيوية وفعالية بين الأطراف مع استخدام التقنيات الحديثة في برامج الوسائط المتعددة والصوت والصورة الحية، أن شبكة الإنترنت تساهم بإيصال المعلومات إلى رجل البيع الذي يكون مكلفاً في بلدٍ بعيدةٍ عن المركز؛ بحيث يتيسر له الحصول على المعلومة السريعة عبر شبكة الإنترنت من مركز الشركة الأم التي يعمل لحسابها.

#### ج- النشر والدعاية:

النشر أو الدعاية وسيلة مجانية غير شخصية لتقديم المعلومات أو الأفكار عن السلع والخدمات للجمهور بواسطة جهة معلومة، وشبكة الإنترنت وسيلة مهمة ومصدر هام للنشر في العالم من خلال بنوك المعلومات ومجموعات الأخبار التي تقدم معلومات مستمرة عن أهم ما يدور في العالم في جميع النواحي سواء على الصعيد السياسي أو الاقتصادي.

#### د- تنشيط المبيعات :

لقد برزت العديد من الوسائل المتعلقة بتنشيط المبيعات التي تتم من خلال التسويق الإلكتروني والتي يمكن للمؤسسة المسوقة استخدامها وهي تركز على المستهلك الأخير مثل بعض نماذج الهدايا (كقرص الليزر الذي يحتوي على معلومات عن منتجات الشركة المسوقة أو من خلال الربط المجاني لعدد من الساعات على شبكة الإنترنت، أو الخدمات الأخرى مثل القواميس الإلكترونية والألعاب المختلفة وغيرها).

#### المراجع المعتمدة:

- 1- سمر توفيق سمرة، التسويق الإلكتروني، دار الإعصار العلمي، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2010.
- 2- ثامر البكري، التسويق - أسس ومفاهيم معاصرة، دار اليازوري، عمان، الأردن، دون سنة نشر؛
- 3- محمد طاهر نصير، التسويق الإلكتروني، دار الحامد، عمان الأردن، 2005.
- 4- يوسف احمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني- عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، الأردن، 2007.
- 5- إياد عبد الفتاح النسور وآخرون، قضايا وتطبيقات تسويقية معاصرة، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.