

.. الشرائح التي تم قرائتها وشرحها من قبل الدكتور بالمحاضرة المباشرة الثانية ..

بيئة الأعمال الإلكترونية

- تهتم بتقييم مدى تأثير القيود القانونية والتغيرات التكنولوجية ورصيد المجتمع من القيم والأخلاق والعوامل الاقتصادية والظروف الاجتماعية على التجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية وكافة مجالات الأعمال الإلكترونية والأخلاقية علي أي شركه.
- تهتم بتقدير الطلب على الخدمات ومدى قبول الأفراد للتغيير وزيادة الثقة في الخدمة واكتساب الزبائن وتحقيق مزايا تنافسية.
- أهمية دراسة بيئة الأعمال الإلكترونية:
 - مهمة لأن الأسواق الإلكترونية تمتد خارج الحدود الوطنية ولأن الأعمال الإلكترونية يجب أن تخضع لنفس القوانين التي تحكم الأعمال التقليدية
 - الشبكة العنكبوتية تربط العملاء والموردين والشركاء بعضهم ببعض
 - الخدمات والمنتجات الرقمية غير ملموسة intangibles مما يتعذر التعامل معها مثل صعوبة فحصها وصعوبة اكتشاف سرقتها أو فرض ضرائب عليها
 - حماية خصوصية الأفراد مشكلة كبيرة في الأسواق الافتراضية



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[3]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

نموذج SLEPT لوصف بيئة الأعمال الإلكترونية

يتكون نموذج SLEPT من عدة عوامل نذكر منها : العوامل الاجتماعية Social، العوامل القانونية Legal & Ethical وتلك المتعلقة بالأخلاقيات، العوامل الاقتصادية Economic و العوامل السياسية Political والعوامل التكنولوجية Technical

1. تتعلق **العوامل الاجتماعية** بتصورات المستهلك فيما يخص استخدام الانترنت في نشاطات مختلفة
2. تحدد **العوامل القانونية والأخلاقية** قوانين تنظيم المعاملات الإلكترونية وقض المنازعات وحماية حقوق الملكية الفكرية وحقوق الأشخاص وخصوصياتهم
3. تخص **العوامل الاقتصادية** معدل الضرائب دراسة التباين في الاداء الاقتصادي بين مختلف الدول والمناطق والتي تؤثر بدورها في انماط الاستهلاك على المستوى العالمي والتجارة العالمية
4. تتعلق **العوامل السياسية** بالدور المحوري الذي تلعبه الحكومات والمنظمات الدولية في تحديد مستقبل تبني الانترنت والتحكم بها ومن القوانين التي تحكمها ومدى تبني الحكومة لبرامج الحكومة الإلكترونية
5. العوامل التكنولوجية تتعلق بالتقدم التكنولوجي وتأثيره على قطاع الأعمال



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[4]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

استراتيجية الأعمال الإلكترونية

- استراتيجية الأعمال الإلكترونية توضح كيفية توظيف التقنية لتحقيق استراتيجية المنظمة
- كما أنها توضح الفرص والمخاطر المتعلقة بالتقنية حتى تراعى في استراتيجية المنظمة
- وتركز على:

- الأداء الحالي في السوق
- تحليل البيئة الخارجية فيما يعرف SWOT
- تشرح أهداف المنظمة وكيف تم تحديدها
- تشرح كيفية تخصيص الموارد لتحقيق الأهداف
- تحدد الخيارات المتاحة للمنافسة في السوق
- تضع خطة طويلة الأجل لتطوير المنظمة
- تحدد المزايا التنافسية للمنظمة بناءً على القيمة المعروضة value proposition
- وجود استراتيجية يضيع الفرص والموارد وربما يؤدي إلى فشل المنظمة

	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education	[5]	جامعة الملك فيصل King Faisal University
	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education	[6]	جامعة الملك فيصل King Faisal University

الاستراتيجيات العامة

1. قيادة التكاليف: تهدف الى عرض أقل الأسعار وذلك عن طريق إنتاج منتجات موحدة ومراقبة النفقات والمخزون وتجنب النفقات الهامشية واستخدام عمالة رخيصة وشراء كميات كبيرة من مدخلات الإنتاج
2. استراتيجية التميز: تركز على تنوع المنتج من حيث المواصفات والسعر والحجم وشروط الإئتمان والتسليم وغيره بهدف الوصول الى أكبر شريحة من المستهلكين.
3. استراتيجية التركيز: تركز على مجموعة من المشتريين أو منطقة جغرافية معينة لخدمتها بعناية فائقة . ويمكنها تحقيق التمايز من خلال حصر احتياجات السوق ودراسة شريحة العملاء أو تخفيض التكاليف من خلال التخصص، ومن ثم المنتج.

	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education	[6]	جامعة الملك فيصل King Faisal University
	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education	[6]	جامعة الملك فيصل King Faisal University

إدارة العلاقة مع العملاء

- الزبائن يغادرون بسبب مشاكل في المنتج، أو مشاكل في خدمة العملاء (68%)، أو المنافسة
- إدارة العلاقة مع العملاء تركز على وضع سياسات وخطط وأنشطة لاختيار العملاء وجلبهم والمحافظة عليهم وتوسعة شريحة العملاء.
- ومراحلها جمع بيانات عن الزبائن، وتحليل البيانات، عمل برنامج وتنفيذه
- وفوائدها تقليل التكاليف وتحسين الخدمة واكتشاف فرص وابتكارات جديدة ومراعاة العادات
- ومن أهم تطبيقاتها هو التسويق القائم على التشخيص أو الشخصية
- ومن أدوات جمع البيانات الكوكيز ومواقع التواصل الاجتماعي وبرامج التنقيب على البيانات وأدوات التجسس وعند التسجيل في الموقع وطرف ثالث مثل جوجل وملف تسجيل بريد إلكتروني وغيرها

 عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	[7]	جامعة الملك فيصل King Faisal University جامعة الملك فيصل
 عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	[8]	جامعة الملك فيصل King Faisal University جامعة الملك فيصل

النموذج العام لسلوك المستهلك



 عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	[8]	جامعة الملك فيصل King Faisal University جامعة الملك فيصل
 عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد	[9]	جامعة الملك فيصل King Faisal University جامعة الملك فيصل

التسويق الإلكتروني

هدفه تعزيز الولاء للعلامة التجارية واكتساب زبائن جدد والاحتفاظ بالحاليين، إقناع العملاء الحاليين بشراء المنتج، الحصول على معلومات لاستخدامها في زيادة كفاءة عمليات التخطيط والتصنيع والتوزيع، والترويج ، والتسعير، والتطوير، وتقليل تكاليف التسويق، وإشراك الزبون في عملية التسويق.

المزيج التسويقي: هو مجموعة من الخطط والسياسات والعمليات التي تمارسها الإدارة التسويقية بهدف الترويج للعلامة التجارية أو السلعة. وهناك مزيجين رئيسيين:

- 4P ويشمل المنتج Product ، السعر Price ، الترويج Promotion والمكان Place.
- وهناك مزيج آخر 4C: وهم السلعة Commodity ، التكلفة cost ، قنوات الاتصال communication ، وقنوات التوزيع channel
- يجب التقيد بالقوانين والقواعد وتحديد الهدف من الإيميل والدقة في تحديد المطلوب وعدم مع الزبون لمدة أطول من اللازم والالتزام بالشفافية

	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Office of E-Learning and Distance Education جامعة الملك فيصل King Faisal University	جامعة الملك فيصل King Faisal University [9]
	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Office of E-Learning and Distance Education جامعة الملك فيصل King Faisal University	جامعة الملك فيصل King Faisal University [10]

استراتيجية التسويق سوستاك SOSTAC

SOSTAC سوستاك هو نظام لتخطيط عملية التسويق

سوستاك تعبر عن

1. تحليل الوضع الحالي Situation: أين نحن الآن؟ (ماهي قوتنا التنافسية؟، هل المخطط التسويقي فعال؟، SWOT هل نستخدم القنوات المناسبة؟)
2. تحديد الأهداف Objectives: أين نريد أن نكون؟ يجب أن تكون ذكية
3. وضع الاستراتيجية Strategy: كيف نحقق أهدافنا؟ (تقسيم السوق، استهداف شريحة معينة)
4. الأساليب Tactics : ماهي الأدوات اللازمة؟ (تحديد قنوات الاتصال والرسائل والتأكد من تناغم هذه القنوات والرسائل)
5. خطة العمل Actions (تحديد فريق العمل وتوزيع المسؤوليات وتحديد الميزانية والوقت)
- Control : هل حققنا أهدافنا؟ (من يقيس مدى تحقيق الأهداف وكيف ومتى يقيس)

	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Office of E-Learning and Distance Education جامعة الملك فيصل King Faisal University	جامعة الملك فيصل King Faisal University [10]
	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Office of E-Learning and Distance Education جامعة الملك فيصل King Faisal University	جامعة الملك فيصل King Faisal University [10]

مقارنة التسويق الإلكتروني بالتقليدي

	عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد Deanship of E-Learning and Distance Education የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ	جامعة الملك فيصل King Faisal University የብሔራዊት ህዝባዊት ህግ	جامعة الملك فيصل King Faisal University የብሔራዊት ህዝባዊት ህግ
	የኢትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የትምህርትና ምህንጃር ሚኒስቴር	የብሔራዊት ህዝባዊት ህግ የትምህርትና ምህንጃር ሚኒስቴር	የብሔራዊት ህዝባዊት ህግ የትምህርትና ምህንጃር ሚኒስቴር

الثقة في الأعمال الإلكترونية

- تكمن أهمية الثقة بسبب:
 - أننا نتعامل مع أسواق افتراضية وشركاء وعملاء افتراضيين
 - أن طلبات الشراء والأموال والمعلومات الشخصية تنتقل عن طريق الإنترنت
 - أننا نتعامل مع منتجات وخدمات غير ملموسة من الصعب فحصها أو اكتشاف سرقتها
 - الفشل في الحصول على ثقة الزبائن يقلل معدل التحويل conversion rate
 - تعتبر الثقة أحد أصول بيئة B2C وبيئة C2C على الإنترنت
 - صعوبة فض المنازعات في الأعمال الإلكترونية
- لتحقيق الثقة يجب توثيق المستخدمين وتوفير سلامة المعلومات وسريتها وإتاحتها للمصرح لهم أو المسجلين



جامعة الملك فيصل
عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد

[3]

جامعة الملك فيصل

قسم إدارة الأعمال الإلكترونية

مخاطر التجارة الإلكترونية

- 1- الهندسة الاجتماعية
- 2- الاصطياد الإلكتروني
- 3- هجوم رجل-في-الوسط
- 4- هجوم إعادة الإرسال
- 5- سرقة بيانات وسائل الدفع المالي.
- 6- هجمات القرصنة والمخترقين
- 7- البرامج الخبيثة وبرامج الدعاية والاعلانات غير المرغوب فيها
- 8- تأخير إرسال معلومات مفيدة أو إعادة إرسالها بعد تغييرها



وسائل حماية التجارة الإلكترونية

- 1- برامج مضادة للفيروسات (مثل أفاست) والتجسس (مثل سبای بوت)
- 2- استخدام الجدار الناري وإعداده جيداً
- 3- عمل نسخ احتياطية للملفات
- 4- استخدام بروتوكولات تأمين التجارة الإلكترونية
- 5- إنشاء شبكات افتراضية خاصة (باستخدام آى بى سىك IPsec)
- 6- استخدام وسائل لاكتشاف ومنع المخترقين مثل ملفات الأنشطة وملفات التدقيق وأنية العسل
- 7- استخدام وسائل التوثيق والتوقيع الإلكتروني
- 8- استخدام وسائل التشفير
- 9- التدريب والتوعية ووضع سياسات لأمن المعلومات



إدارة التغيير والمعرفة

- التحول الى الأعمال الإلكترونية يحتاج تغيير في المنظمة والإدارة والعمالة والثقافة وطريقة تدفع المعلومات والأوامر وغيرها
- أمثلة لأشكال التغيير:
 - تحديث هيكل المنظمة ويجب مراعاة مراحل تطورها
 - ✓ من أهم أشكالها هو التحول الى المنظمات الافتراضية
 - إعادة هيكلة العمالة وتوظيف مبرمجين ومديري شبكات وأخصائيين في تحليل النظم
 - التعهد: يعتبر أحد أشكال التغيير وهو إسناد بعض الأنشطة لشركات أخرى حتى ينجح
- التغيير يجب الاستماع للآخر وتمليك عملية التغيير للموظفين والزبائن وشرح فوائده ومراعاة البعد الثقافي والاجتماعي والحصول على دعم القيادة العليا واستخدام المنهج الأنسب للتغيير



مداخل إدارة التغيير

- **تعاوني Collaborative**: يتطلب تعاون جميع الموظفين ويمكن أن ينتج عنه أفكار جديدة ولكنه يحتاج وقت ومجهود
- **استشاري Consultative**: الإدارة تستشير أصحاب الشأن لكنها تأخذ القرار النهائي وهو وسط بين التعاوني والتوجيهي
- **توجيهي Directive**: الإدارة هي التي تتخذ القرارات لذلك يتطلب تواصل دائم وتعويض المتضررين أو من يقاومون التغيير أو نموذج paternal-maternal approach الأب – والأم في الإدارة (الأب يعرف أكثر والأم متعاطفة)
- **قسري Coercive**: الإدارة تتخذ القرارات ويحتاج قوة للتنفيذ، ودور الموظفين محدود جداً وهو صادم وعليه تحفظات أخلاقية لكنه مطلوب عند الضرورة ولا سيما عدم وجود وقت كافي
- ويمكن اتباع بدائل أخرى مثل نقل العامل لفرع ثاني أو الإعلان عن إفلاس الشركة وإعادة إنشائها مرة أخرى بالموظفين المتميزين فقط.



مستويات التغيير

المستوى	نسبة التحسن المتوقعة	الفائدة المتوقعة	المخاطر
إعادة هندسة عمليات الأعمال	تشمل كل أنشطة وعلميات الأعمال	100 % تحسن في الأداء	احتمال الفشل كبير جداً
تحسن العمليات	تشمل إعادة تصميم العمليات الأساسية	50% تحسن في الأداء	الخطر متوسط
أتمة العمليات	تشمل بعض العمليات	25% تحسن في الأداء	المخاطر قليلة

- **التعهيد outsourcing** هو استخدام واستئجار كفاءات وقوى وأفراد ووسائل وخدمات من مؤسسات أو شركات أو جهات ثالثة (أجنبية أو محلية) للقيام بأحد أنشطة المنظمة. وهو طريقة جديدة لهيكل المنظمة وتقسيم العمل وتوفير المال والطاقة
- **التعهيد** يعوض نقص الخبرات وقد يوفر التكاليف أو الضرائب ويزيد الجودة ويضمن الوصل الى خبرات نادرة لكنه يضر بالعمالة الوطنية.



إدارة المعرفة في المؤسسة

- المعرفة هي الخبرات والثقافة والوعي والمعلومات لدى الموظفين والزبائن والشركاء والمخزنة في الإرشادات وقواعد البيانات والملفات وغيرها.
- المعرفة لها دور كبير في نجاح التغيير
- يجب على المنظمة أن يكون عندها خطة لتحديد المعرفة المطلوبة وإنتاجها وتخزينها ثم تبادلها مع الموظفين والزبائن والشركاء ثم استخدام هذه المعرفة.
- أهداف إدارة المعرفة تشمل زيادة الأرباح والمحافظة على الخبرات والزبائن وتقليل التكاليف وتطوير منتجات جديدة
- أدوات نقل المعرفة هي التعامل اليومي المباشر والتدريب والايميلات ووسائل التواصل الإجتماعي وقواعد البيانات والفيديو كونفرانس ومراكز المساعدة والنظم المتخصصة
- ويعتبر برنامج **لوتس نوتس** من أشهر برامج تخزين المعرفة



إدارة سلسلة التوريد إلكترونياً

- سلسلة التوريد هي سلسلة تدفق المواد الخام والأفراد، والمعلومات والخدمات ورأس المال من الموردين الى المصنع ثم المخازن إنتهاءً بالعملاء
- نجاح المنظمة يعتمد على قدرتها في إدارة تدفق الموارد والمعلومات والأموال الى الداخل وبين أقسامها وموظفيها وخارج المنظمة
- سلسلة التوريد الإلكترونية هي استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة هذه السلسلة.
- أهدافها: تقليل التكاليف، التوظيف الأمثل للموارد، زيادة المبيعات، زيادة القوة التنافسية، زيادة الابتكار



مشاكل سلسلة التوريد التقليدية

- تنطبق على السلع المحسوسة بصورة كبيرة
- ارتفاع التكاليف سواء كانت الموارد أو الوقت
- هي سلسلة في اتجاه واحد تركز على دفع المنتج تجاه المستهلك
- من أمثلة نجاح إدارة سلسلة التوريد إلكترونياً نشوء المنظمات الافتراضية
- لا تستفيد من شبكات القيمة value networks
- لا تستفيد من التجارة الإلكترونية التعاونية collaborative EC

عوامل نجاح عملية إدارة سلسلة القيمة إلكترونياً

- يجب على الشركاء فهم أن التعاون هو أحد الأصول الاستراتيجية للشركة
- تبادل المعلومات والشفافية في كل مراحل سلسلة التوريد
 - تبادل المعلومات مهم لتسعير المنتج، وإدارة المخزون، وتتبع حركة الشحن، وإدارة تدفقات الأموال، ومتابعة أخبار التكنولوجيا
- السرعة وتقليل التكاليف وجودة الخدمة وخدمة العملاء
- تكامل كل مراحل سلسلة القيمة
- تبني التجارة الإلكترونية التعاونية collaborative Commerce
 - هي عملية توظيف الشركاء للتكنولوجيا من لتحقيق التعاون في البحث والتطوير وتخطيط وتصميم وتصنيع وتوزيع المنتج أو الخدمة أو الفكرة



الشرائح التي تم شرحها من قبل الدكتور بالمحاضرة المباشرة الرابعة

مقدمة

- وتشير الإحصائيات إلى أن حجم مبيعات تجارة التجزئة الإلكترونية حوالى ١,٣ تريليون دولار عام ٢٠١٤ بزيادة ٢٢% عن عام ٢٠١٣.
- وصلت ١٥ مليار دولار في الدول العربية في عام ٢٠١٤ منها ٤,٣ مليار في المملكة
- التجارة الإلكترونية تناسب الشباب العربي والنساء والمجتمعات النائية وذوى الاحتياجات الخاصة



الشراء الإلكتروني E-procurement

عناصر الشراء الإلكتروني:

- (١) طلب الحصول على معلومات.
 - (٢) طلب الحصول على عروض.
 - (٣) طلب الحصول على تسعيرة.
 - (٤) التأكد من تكامل أوامر الشراء ومتابعتها.
 - (٥) الدفع الإلكتروني
- **حقوق الشراء الخمسة 5 rights:** شراء الكمية المناسبة بالسعر المناسب من المكان المناسب وبالجودة المناسبة على أن تسلم في الوقت المناسب.
 - موقع Arabia فهو يقدم خدمة تطوير البرامج التي تساعد الشركات على تنظيم عملية المشتريات. فالموقع يستخدم نمط التعاملات B2B ويعتمد في دخله على رسوم التسجيل والتراخيص.



تقييم الأمم المتحدة للحكومات الإلكترونية العربية

الدولة	ترتيب ٢٠١٤	ترتيب ٢٠١٢	مقدار التغيير
البحرين	١٨	٣٦	↑ ١٨
الإمارات	٣٢	٢٨	٤
السعودية	٣٦	٤١	↑ ٥
قطر	٤٤	٤٨	↑ ٤
عمان	٤٨	٦٤	↑ ١٦
الكويت	٤٩	٦٣	↑ ١٤
تونس	٧٥	١٠٣	↑ ٢٨
مصر	٨٠	١٠٨	↑ ٢٨
المغرب	٨٢	١٢٠	↑ ٣٨
لبنان	٨٩	٨٠	↑ ٩
ليبيا	١٢١	١٩١	↑ ٧٠
اليمن	١٥٠	١٦٧	↑ ١٧



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[٦]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

أودية التكنولوجيا Technology Parks

- تهدف الى توطين التقنية وتحقيق التنمية الاقتصادية والالتحاق بركب التقدم. يوجد في الولايات المتحدة ٧٢ أشهرها وادي السيليكون. ويوجد ٥ في كوريا الجنوبية و٥ في ماليزيا و٢٣ في اليابان و٨٠ في الصين و١٣ في كندا. وفي فنلندا ٣٠ وادي للتكنولوجيا ومركز للتميز مرتبطة بـ ٢٠ جامعة بالرغم من أن مساحتها تبلغ حوالي ثلث مساحة مصر وسكانها يزيدون قليلاً عن ٥ مليون نسمة أي ٦ % من سكان مصر.
- أشهرها في المملكة مدينة الملك عبدالعزيز للعلوم والتقнологيا و مدينة المعرفة الاقتصادية
- متطلبات نجاح وادي للتكنولوجيا: توفير الإنترنت والبنية الأساسية وعوامل الجذب السكاني وبرامج التدريب وتشجيع الاستثمار وعشاق التكنولوجيا والمبتكرين وتوفير القيادة والشراكة مع القطاع الخاص وربطه بالجامعات.
- تحتاج الدول العربية إلى الاستثمار في أودية التكنولوجيا لاستغلال الفوائد المالية وطاقت الشباب والتغلب على مشكلة ندرة الموارد الطبيعية ولا سيما المياه والمراعي والغابات

المدن الصناعية	أودية التكنولوجيا
تنتج منتجات كثيفة العمالة ورأس المال والمواد الخام	تنتج منتجات كثيفة المعرفة
تنتج منتجات قديمة وتقليدية	تركز على إنتاج منتج جديد أو تطوير المنتجات الحالية
غير مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي	الشركات مرتبطة بالجامعات ومراكز البحث العلمي



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[٧]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

استخدام تقنية المعلومات في التنمية IT4D

- يشير الى استخدام تقنية المعلومات في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية. وأهم أبعاده
- **مكافحة الفقر:** التدريب، دعم المشروعات الصغيرة، وكوبونات الدعم الذكية وأتممه نظم الضمان الاجتماعي (مثل برنامج ساند السعودي، وبطاقات توزيع الوقود المدعم في مصر)
- **تنمية الريف:** أخبار الطقس، وإدارة موارد المياه وتوفير معلومات عن أسعار المنتجات الزراعية، والمعاملات البنكية والتجارة والحكومة الالكترونية والتعليم عن بعد.
- **تنمية المجتمع المحلي:** مواقع إنترنت، برامج تدريب، ومراكز الاتصال المحلية Community centers وبناء شبكات لاسلكي وقناة تليفزيونية وراديو لخدمة المجتمع
- **تمكين المرأة ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة:** برامج ومبادرات ومننديات لدعم المرأة والأمومة والطفولة ومساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة **Assistive technology**
- **دعم اللاجئين وضحايا الكوارث:** شبكات الانترنت والجوال وخرائط جوجل ونظم الإنظار المبكر والحاسبات تستخدم على نطاق واسع في برامج الإغاثة.
- **المنظمات غير الهادفة للربح Nonprofit e-Business:** وسائل التواصل الاجتماعي و



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[٨]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

عوامل نجاح الحكومة الإلكترونية

- وجود التوعية والطلب على الخدمات ووجود قطاعات اقتصادية رائدة
- وجود رؤية أو استراتيجية ورقابة فعالة على جودة الخدمات
- توفر خدمة الإنترنت السريع والجوال بأسعار ميسرة
- النجاح في إدارة التغيير (إعادة هيكلة الوزارات والجامعات والخدمات الحكومية)
- توفير التمويل الكافي
- ارتفاع الجاهزية الإلكترونية المتمثلة في عدد الحاسبات والجوالات وخطوط الهاتف ومهارات الحاسوب والمحتوى والتطبيقات
- وجود الرغبة السياسية وتأييد نخبة المجتمع ورجال الأعمال



عمادة التعلم الإلكتروني والتعليم عن بعد
Deanship of E-Learning and Distance Education

[٩]

جامعة الملك فيصل
King Faisal University

Open Innovations الابتكارات المفتوحة

- الابتكارات المفتوحة تعني أن الشركة تستخدم أفكارها الداخلية وأفكار من الخارج في تطوير منتجاتها. أي مشاركة أكثر من شركة (وربما الأفراد) في تطوير المنتج. أهمها البرامج والشبكات والأجهزة
 - الابتكارات المغلقة: التكنولوجيا اخترعت وأنتجت وأحضرت للسوق بواسطة الشركة المبتكرة
 - مزايا الابتكارات المفتوحة: تبادل المعرفة وتقلل تكاليف البحث والتطوير والأسعار وتحسن الفرص التسويقية
- عيوبها: احتمال النزاع على حقوق الملكية الفكرية وفقدان الشركة لمزاياها التنافسية



النموذج العام لسلوك المستهلك



الحوسبة السحابية Cloud computing

الحوسبة السحابية هي مصطلح يشير إلى المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر شبكة الانترنت والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم وتشمل: مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطية وبرامج متخصصة وخدمة البريد الإلكتروني واستضافة المواقع الإلكترونية والطباعة عن بعد. أمثلتها: جوجل درايف، استضافة المواقع الإلكترونية وخدمة البريد الإلكتروني مزاياها: توفير الأموال والطاقة والحصول على خدمات أفضل عيوبها: مشاكل متعلقة بالقوانين وخصوصية الأفراد والاعتماد على الغير وسرعة الانترنت

