

## الإدارة الإلكترونية

### التحديات و المتطلبات و الفرص

التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

يمكن تلخيص أهم التحديات التي تواجه عملية تطبيق نظم الإدارة الإلكترونية بما يلي:

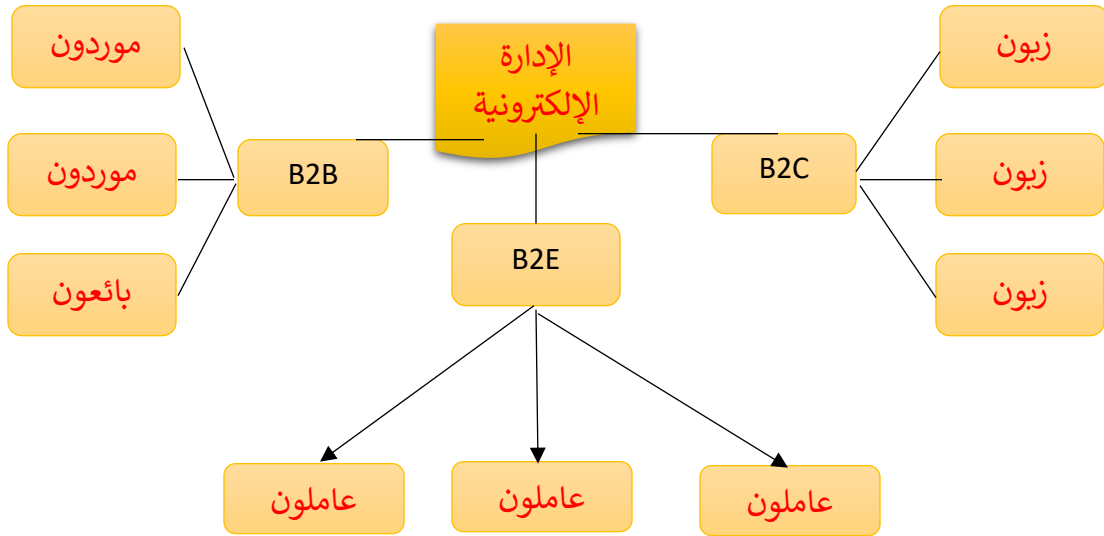
#### 1- إدارة عملية التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة و عمليات المنظمة:

تأخذ عملية التحول الإلكتروني الكامل بعدين أساسيين:

البعد الأول: يتعلق بنقل الأنشطة و العمليات الداخلية للمنظمة إلى أنشطة و عمليات يتم

تنفيذها إلكترونياً و عبر وسائل إلكترونية.

البعد الثاني: يتضمن إدارة العمل إلكترونياً مع الزبائن و المستخدمين. الشكل رقم 2 يوضح ذلك.



شكل رقم 2: أبعاد التحول للإدارة الإلكترونية

هذا يعني أنّ عملية التحول الإلكتروني الكامل الذي تقوده الإدارة الإلكترونية يرتبط ببيئتين (داخلية و خارجية)، البيئة الخارجية تمثل بعد علاقة الأعمال بالزبائن (B2C) و علاقة الأعمال بالأعمال (B2B)، في حين تمثل البيئة الداخلية علاقة الأعمال بالعمالين (B2E).

يقع على عاتق الإدارة مهام تخطيط و تنفيذ مراحل التحول إلى أنشطة الأعمال الإلكترونية التي تتضمن مراحل النشر **Publish**، التفاعل **Interact**، التنفيذ **Transact** و التكامل **Integrate**.

في هذا المجال لابد من الإشارة إلى أنّ الإدارة الإلكترونية و هي تقود عملية التحول الإلكتروني لأنشطة العمال يجب أن تأخذ بنظر الإعتبار أربع حقائق أساسية هي:

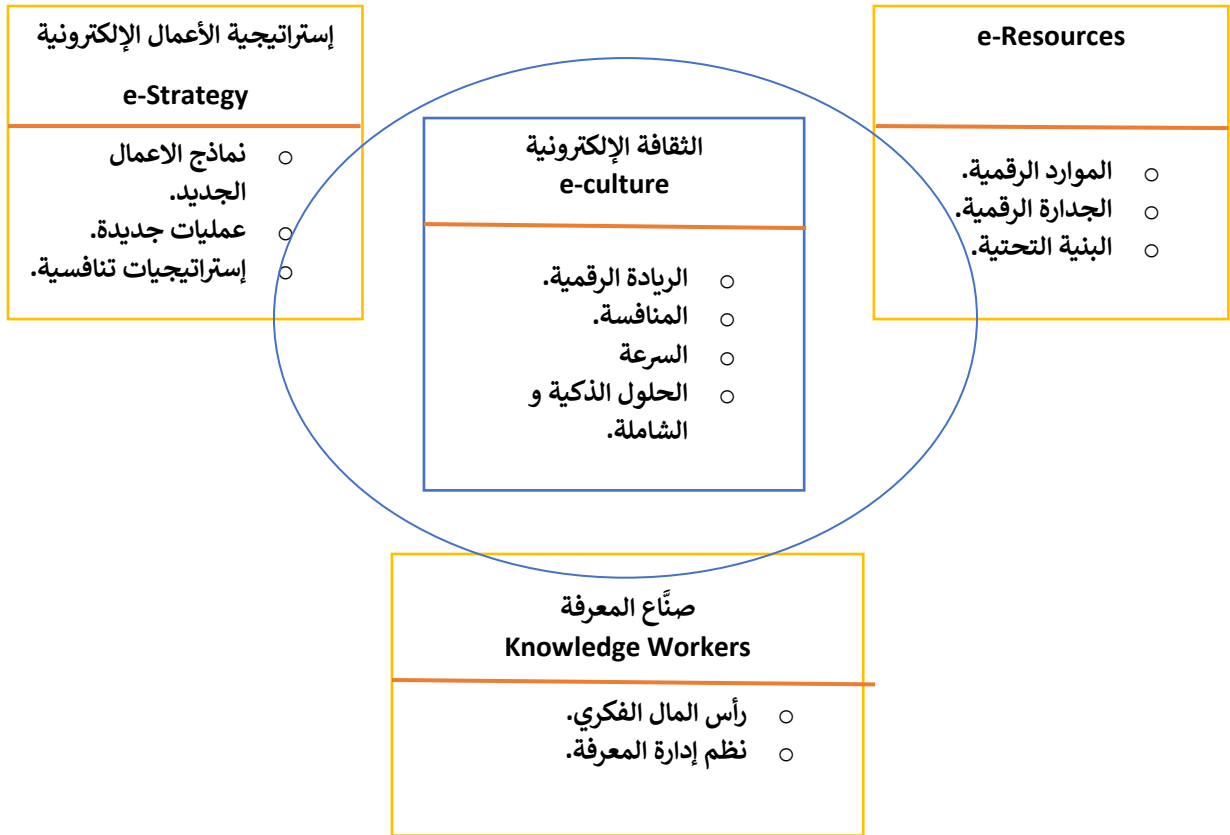
- 1- زيادة تعقيد الأعمال و البنية التحتية الضرورية لتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات مع كل مرحلة من مراحل التحويل الإلكتروني المذكورة آنفاً.
- 2- الصلات الجوهرية القوية بين تكنولوجيا المعلومات و إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.
- 3- القوة التنافسية للمنظمة في كل من مراحل الإنتقال إلى الأعمال الإلكترونية.
- 4- تقييم مراحل الإنتقال في ضوء المخاطر الجديدة التي تواجه المنظمة.

## 2- تهيئة المنظمة للإنتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية:

إنّ تهيئة المنظمة إلكترونياً لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:

- أ- تطوير و تطبيق إستراتيجية الأعمال الإلكترونية.
- ب- تنمية الموارد الإلكترونية.
- ت- إبتكار الثقافة الإلكترونية.
- ث- إستقطاب و رعاية صنّاع المعرفة.

وكما يتضح في الشكل رقم 3.

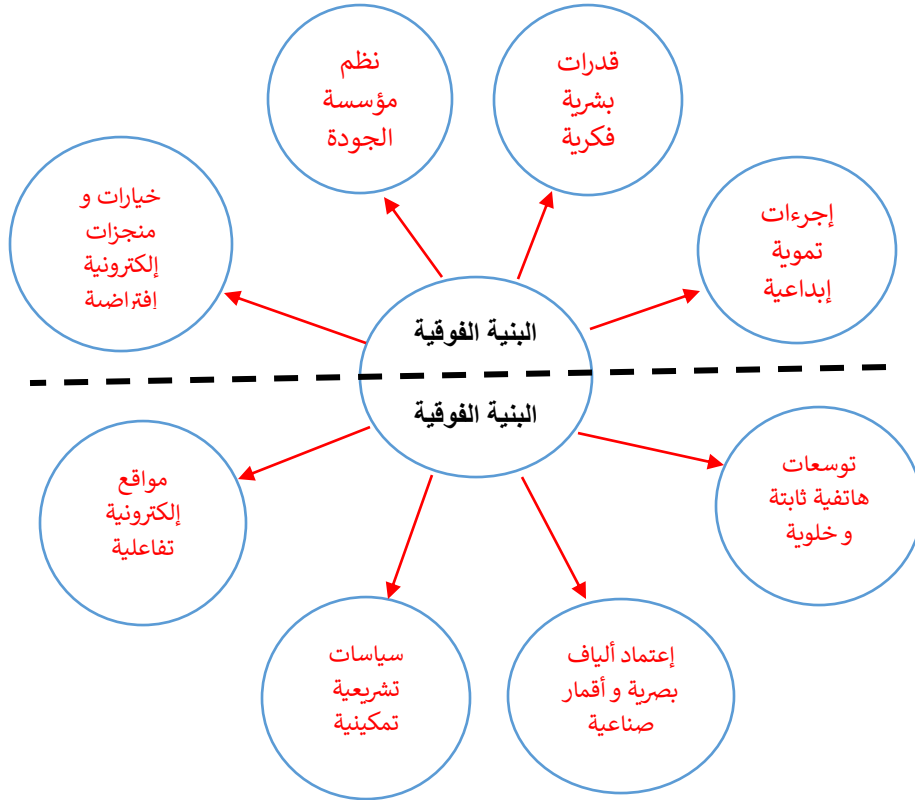


شكل رقم 3: مداخل تهيئة المنظمة للأعمال الإلكترونية

### 3- تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية

البنية التحتية هي قاعدة تمكينية لقدرات مشتركة لوجود وعمل نظم المعلومات. تتكون البنية التحتية التقنية و المعلوماتية من موارد نظم و أدوات تكنولوجيا المعلومات (عتاد الحاسوب، البرامج، الشبكات)، و موارد البيانات (مستودعات البيانات، قواعد البيانات، نظم إدارة قواعد البيانات)، و نظم المعلومات المحوسبة و تطبيقاتها في الإدارة الإلكترونية و الأعمال الإلكترونية. و إذا نظرنا إلى البنية التحتية من منظور "القدرات و الموارد" يمكننا إضافة راس المال الإنساني و الفكري (صنّاع المعرفة) و رأس المال الإجتماعي إلى مكونات البنية التحتية (و الفوقية) للأعمال الإلكترونية.

وجود البنية التحتية القوية و البناء الفوقي الثابت من الموارد و القدرات المعرفية و التقنية و مهارات التفكير و الإدارة يوفر قوة حيوية دافعة لبناء نموذج جديد للأعمال، و منظمة ذكية تحقق مستوى منافساً من العلاقة مع الزبائن و شركاء الأعمال. يوضح الشكل رقم 4 البنى التحتية و الفوقية للأعمال الإلكترونية.



شكل رقم 4: البنية التحتية و الفوقية للأعمال الإلكترونية

#### 4- إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية (WWW)

يمكن وصف الموقع الإلكتروني بأنه بوابة رقمية تنتظر الزبائن و الزائرين للدخول على المنظمة و إستلام خدماتها الإلكترونية أو تقديم طلباتهم و التعبير عن إحتياجاتهم. وقد يكون الموقع كبيراً و متنوعاً يعمل بصورة مدخل أو بوابة عالمية تتضمن تشكيلة واسعة من الخدمات و المعلومات و التسهيلات الموجهة للسوق الكوني و الزبون الكوني، كما هو الحال في البوابات: **Microsoft, Yahoo, Amazon** أوقد يكون الموقع بوابة متخصصة تستهدف جزءاً من السوق الإلكتروني مثل الموقع الرياضي...إلخ.

#### 5- إدارة المشروعات و المنظمات الافتراضية

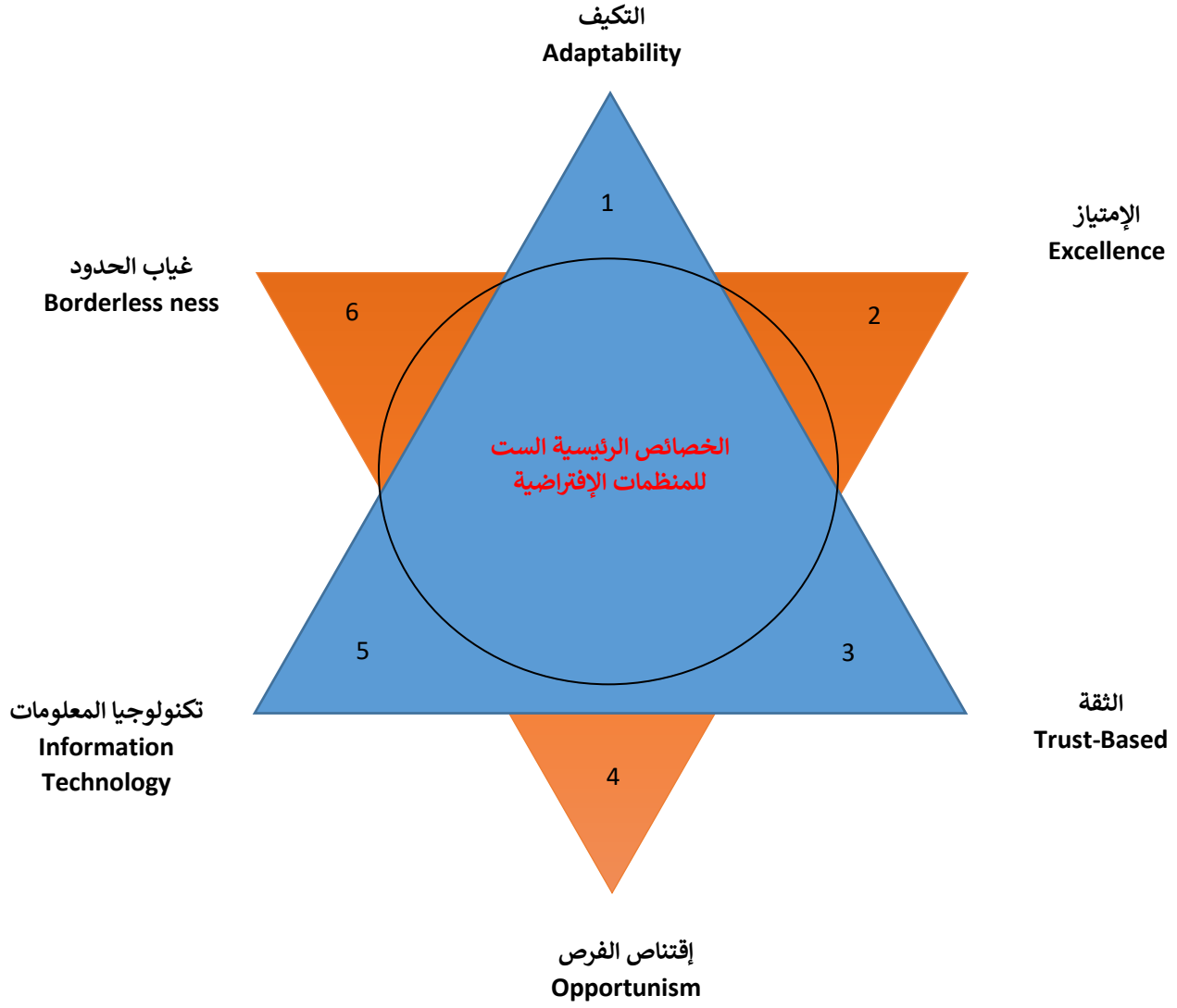
برزت المشروعات و المنظمات الافتراضية نتيجة الحاجة المتزايدة إلى المرونة، و التعاضد مع شركاء الأعمال و مع الموردين، بالإضافة إلى حاجة منظمات الأعمال إلى الكفاءة الناتجة عن المشاركة بالموارد و إستثمارها بفعالية و دراية تمكن جميع الشركاء في تكوين المنظمة الافتراضية من تحقيق الميزة الإستراتيجية المؤكدة.

هذا يعني أنّ المنظمة الافتراضية هي شكل من أشكال المشروعات الرقمية التي تمثل نوعاً من الشراكة الإستراتيجية بين مجموعة من منظمات الأعمال تعمل بتعاون و تعاضد متبادل لتحقيق أهداف مشتركة من خلال إستثمار الموارد المعرفية و التقنية و البنية التحتية المشتركة و المتاحة بشكل متساوٍ لجميع الشركاء.

و لهذا تستند المنظمة الافتراضية إلى مبادئ عمل أساسية من بينها الثقة الراسخة، الفهم العميق للأعمال، التعاون و التعاضد و الريادة في الأعمال. كما تتصف المنظمات الافتراضية بأمتياز الخدمة، و إقتناص الفرص، و غياب الحدود التنظيمية، و التكيف و التحديث المستمر، و بأستنادها على محور الثقة المتبادلة و تكنولوجيا المعلومات كما هو واضح في الشكل رقم 5.

و تمثل الخصائص الرئيسية للمنظمات الافتراضية أساساً مهمة لقيام هذه المنظمات و لأنجاز رسالتها و أهدافها الإستراتيجية حتى لو كانت ذات صفة مؤقتة، و بدون توفر هذه الخصائص لا يكون هناك أي معنى لوجود شراكات على شبكة الإنترنت من هذا النوع، لأن العمل الافتراضي الإلكتروني له تكلفته المادية و غير المادية كما هو الحال في كل نشاط للأعمال.

لذلك، يكون من واجب الإدارة الإلكترونية قيادة "المشروعات" أو "المنظمات الافتراضية" و ما يرتبط بها من فرق عمل افتراضية Virtual Teams و موارد و إستراتيجيات و سياسات لتطوير العمل و تعظيم مزايا مكتسبة من أنماط التعاضد الإستراتيجي الإلكتروني على شبكة الإنترنت.



شكل رقم 5: الخصائص الرئيسية للمنظمات الافتراضية