



جامعة المنارة

كلية إدارة الأعمال

قسم التسويق والتجارة الإلكترونية

مقرر استراتيجيات الأعمال الإلكترونية

Electronic Business Strategies

إعداد مدرس المقرر

د. أحمد السكري

جامعة
المنارة
2020-2021
MANARA UNIVERSITY

المحاضرة الأولى

بيئة الأعمال الإلكترونية

- مفهوم الأعمال الإلكترونية
- تعريف الأعمال الإلكترونية
- ميزات الأعمال الإلكترونية
- المراحل التي مرت بها الأعمال الإلكترونية
- خطوات المنظمة باتجاه تبني الأعمال الإلكترونية
- التحديات التي تواجه الإدارة في تبني مدخل الأعمال الإلكترونية
- أنواع منظمات الأعمال العصرية في ضوء بيئة الأعمال الجديدة

بيئة الأعمال الإلكترونية

• مفهوم الأعمال الإلكترونية:

تتعدد المصطلحات والمفاهيم المتداولة ضمن البيئة الإلكترونية فهناك مثلا: الأعمال الرقمية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، اقتصاد المعرفة، البيئة الرقمية ... الخ. في الواقع تنتمي هذه المصطلحات في الإطار العام لنفس المفهوم، وتختلف في ترتيبها أو موقعها أو طبيعتها الجزئية التي تعمل وفقها، لكنها جميعا تنضوي تحت جناح مفهوم واحد هو الأعمال الإلكترونية E-Business. مثلا إذا أردنا الحديث عن نهر جار ترفده وتغذيه مجموعة من الروافد الفرعية، فإننا يمكن تشبيه بيئة الأعمال الإلكترونية بهذا النهر ومجموعة المفاهيم والمصطلحات المذكورة أعلاه بالروافد التي تصب فيه.

فمثلا التجارة الإلكترونية عرفها لاودون بأنها: "استخدام تقانة المعلومات مثل الحاسوب والاتصالات للتمكن من بيع وشراء السلع والخدمات". أي هي مفهوم يشرح عملية التبادل أو البيع أو الشراء عبر الإنترنت، وتندرج تحت الأعمال الإلكترونية لتسريع التعاملات التجارية وإيجاد أسواق ومنافذ توزيع بدون حدود زمانية أو مكانية. إذا الإطار العام يبدأ من بيئة الأعمال الإلكترونية ثم نشوء اقتصاد المعرفة للاستثمار في تلك البيئة، وبالتالي فإن أهم الاستثمارات أو التطبيقات في ذلك الاقتصاد هي التجارة الإلكترونية التي يعد التسويق الإلكتروني فرعا منها يساعد في دعم وتيسير وتسهيل نشاطاتها. وبما أن الإدارة هي لازمة للاقتصادات الناجحة فإن الإدارة الإلكترونية هي لازمة اقتصاد المعرفة وصولا إلى الحكومة الإلكترونية عبر نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب كإجراءات مرافقة. في الواقع لقد زاد تنوع واتساع الأعمال الإلكترونية مع تطور الشبكات ومازالت في كل يوم تقدم الجديد، بحيث لا يمكن حاليا التكهن بكل ما ستقدمه في المستقبل القريب أو البعيد.

• تعريف الأعمال الإلكترونية:

تعرف الأعمال الإلكترونية بأنها جميع الأعمال التي يمكن إنجازها باستخدام المنتجات التقنية المختلفة كالحواسيب وشبكة الإنترنت. أيضا يمكن القول أن الأعمال الإلكترونية هي أسلوب متكامل ومرن وآمن لتحويل ومبادلة المنتجات والمعلومات والمعارف عبر الشبكة، وتقوم على فكرة أتمتة الأداء في العلاقة بين الأنشطة الإدارية والإنتاجية والمالية والخدمية، كما تمتد لعلاقة المنظمة بمورديها وموظفيها وعملائها من أجل تسهيل وتبسيط كافة الأعمال التشغيلية التي تقوم بها المنظمة.

• ميزات الأعمال الإلكترونية:

تتميز الأعمال الإلكترونية مقارنة بالأعمال التقليدية بعدة نقاط هي:

1- إمكانية تخفيض التكاليف: إن استخدام المنظمات لمنهج الأعمال الإلكترونية يؤدي إلى انخفاض تكاليف العمليات التشغيلية والمالية إلى درجة تساعد هذه المنظمات في تحقيق ميزة تنافسية.

2- إمكانية تحسين مراحل الإنتاج والتسويق: وذلك عبر رفع مستوى الكفاءة والفاعلية والإنتاجية في جميع المراحل من تخطيط وتنفيذ وتقويم ورقابة، ذلك لأن استخدام الحاسوب يتيح فرصة للاستغلال الأمثل للموارد ويرفع الإنتاجية التي تتحقق عن طريق تعظيم المخرجات من سلع وخدمات عبر أقل قدر ممكن من المدخلات.

3- إمكانية توفير الوقت: إن استخدام منهج الأعمال الإلكترونية يقود إلى تخفيض الوقت اللازم لإنجاز أي عملية تشغيلية أو تسويقية أو بيعية أو مالية أو حتى عملية تسليم، وبذلك فإن منهج الأعمال الإلكترونية يحقق التميز عبر عنصر الزمن.

4- إمكانية الاتصال الفعال: وذلك عبر تحقيق اتصال أفضل وأوسع وأسرع بالمشتريين (مستهلكين، زبائن) ، إذ يوفر الإنترنت للمنظمة وسائل ومنافذ جديدة للاتصال بالمشتري وبصورة فعالة على نطاق واسع. فالإنترنت شبكة عالمية تمكن المنظمة من كسب زبائن من جميع أنحاء العالم متجاوزة الحدود الزمانية والمكانية، وتتمكن من بناء وزيادة حصتها السوقية في السوق الإلكترونية بصورة أفضل مما هو عليه في الأعمال التقليدية. من جانب آخر تستطيع منظمات الأعمال الاتصال بالزبائن والإجابة والرد على رسائلهم وأسئلتهم وطلباتهم بصورة سريعة عبر الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني.

5- إمكانية التبني الفعال لمسائل الجودة: وذلك بناء على التغذية العكسية من قبل الزبائن، فبالإضافة للميزات الخاصة التي تمنحها نظم المعلومات التي تتبناها المنظمة في البيئة الإلكترونية، أصبح بإمكان هذه المنظمة تبني الجودة كمنهج متكامل في إنجاز أعمالها، بحيث برز ما يعرف باسم إدارة الجودة الشاملة (TQM) التي سارعت الكثير من المنظمات إلى تطبيقها ومراعاتها في جميع الأنشطة والسلع والخدمات المقدمة من قبلها.

• المراحل التي مرت بها الأعمال الإلكترونية:

مرت الأعمال الإلكترونية -منذ نشأة الإنترنت- بمراحل متعددة تجسد التطور التدريجي لتبني وتطبيق الأعمال الإلكترونية، وهذه المراحل هي:

المرحلة الأولى:

بدأت هذه المرحلة منذ نشأة الإنترنت حتى بداية 1995، وخلال هذه المرحلة كانت المنظمات تقوم بعرض أعمالها التجارية التقليدية على الإنترنت بصورة ساكنة، بمعنى أن عملية العرض كانت شبيهة تماما بما يتم عرضه في الصحف والمجلات.

المرحلة الثانية:

بدأت هذه المرحلة من عام 1995 وامتدت حتى بداية عام 1997، حيث ظهرت منظمات تهتم بتقديم خدمات الإنترنت واستطاعت أن تطرح على الشبكة العنكبوتية مجموعة لا بأس بها من الخدمات، وهذا التطور الجديد قد عزز من فرص رواج ونجاح الأعمال الإلكترونية وأسس لمرحلة جديدة من التفاعل الحقيقي بين المنظمات التجارية من جهة والإنترنت من جهة أخرى. خلال هذه المرحلة ظهرت بوضوح محركات البحث التي تساعد المستخدم على التصفح والوصول إلى ما يرغب به من خدمات و سلع، كذلك بدأت بعض المنظمات ممارسة نشاط البيع والتسليم.

المرحلة الثالثة:

استمرت خلال عامي 1997 و 1998. هذه المرحلة هي مرحلة نشوء شبكة الإنترنت (Intranet)، وهي عبارة عن مجموعة من أجهزة الحاسوب التي ترتبط مع بعضها البعض داخل المنظمة الواحدة بهدف الربط الفعال وتطوير أنظمة الاتصالات داخلها. بعد ذلك جرى عقد شراكة بين شبكة الإنترنت الداخلية وشبكة الإنترنت العالمية بحيث كانت آلية عمل الإنترنت هي توفير البيانات والمعلومات على شبكة الإنترنت ولكن بصورة لا تسمح للجميع بالوصول إليها، بل يكون هذا الوصول مقتصرًا فقط على العاملين في المنظمة المعنية ومقيدًا بكلمة سر تزودهم بها الإدارة المعنية. كما تم استخدام تقنية الجدار الناري (Fire Wall) في شبكات الإنترنت، وهذه التقنية تمنع الأفراد الذين هم من خارج المنظمة من الدخول إلى شبكة الإنترنت الخاصة بها. إن استخدام الإنترنت في هذه المرحلة قد حقق ميزات وفوائد عديدة لمنظمات الأعمال مثل تخفيض تكاليف المعاملات والمراسلات الورقية الداخلية وزيادة سرعة استخراج البيانات والمعلومات وزيادة كفاءة وفاعلية عملية الاتصال بين المستويات المختلفة داخل المنظمة.

المرحلة الرابعة:

هذه المرحلة بدأت مع نهاية عام 1998، وقد شهدت تزييدا كبيرا وتطورا ملحوظا في منهجية تعامل المنظمات مع الأعمال الإلكترونية، فقد ظهرت تقنيات جديدة خاصة بعمليات الربط بين منظمات الأعمال والمستهلكين اعتمادا على الإنترنت، وكذلك بين منظمات الأعمال من جهة والشركاء والمتعاملين معها من جهة أخرى اعتمادا على شبكة الإكسترانت (Extranet)، وهي شبكة خارجية يعكس شبكة الإنترنت تتيح الفرصة لذوي المصالح المشتركة لتبادل وتناقل البيانات والمعلومات والرسائل فيما بينهم ويكون الدخول إلى شبكة الإكسترانت عن طريق كلمة سر. هذه الشبكة الجديدة وفرت ميزات وخدمات مفيدة لمنظمات الأعمال، فمثلا بإمكان الموزعين الدخول إلى البيانات الخاصة بمستويات التخزين المتوفرة لدى منظمة الأعمال في أي وقت، وبإمكان السماسرة والوكلاء الدخول إلى قاعدة الأعمال للتعرف على المزيد من الشروط والبيانات ذات العلاقة بمنتجات المنظمة وأعمالها.

المرحلة الخامسة:

هذه المرحلة هي مرحلة ممارسة الأعمال الإلكترونية بصورة فعلية وحقيقية، وفيها زادت عمليات التبادل التجاري الإلكتروني بين منظمات الأعمال فيما بينها (B2B)، وبين منظمات الأعمال والمستهلكين (B2C)، أيضا خلال هذه المرحلة تطورت وتنامت النظم التي تدعم ممارسة الأعمال الإلكترونية. من أهم ملامح هذه المرحلة هو أن الكثير من منظمات الأعمال قد نجحت في تحقيق الانسجام والتوافق بين أعمالها التجارية التقليدية وأعمالها التجارية الإلكترونية. أيضا أصبح هناك اتجاه قوي لتحقيق التكامل والتنسيق بين الشبكات الثلاث الأساسية لمباشرة الأعمال الإلكترونية (الإنترنت والإنترنت والإكسترانت). إن انتشار ورواج الأعمال الإلكترونية قد خلق اقتصادا كونيا جديدا سمي باقتصاد الإنترنت (Internet Economy)، وهذا الاقتصاد قد أدى إلى نشوء أساليب جديدة في البيع والشراء، ونشأ جيل جديد من المستهلكين يحمل عادات تسوق وشراء جديدة، أيضا في ظل هذا الاقتصاد جرى إنشاء شبكات وقواعد ونظم جديدة للبيانات والمعلومات لتساعد في توفيرها بسرعة ودقة.

• خطوات المنظمة باتجاه تبني الأعمال الإلكترونية:

إن تطور شبكات الاتصال والأعمال التي اقترنت بالأدوات الجديدة كالحاسوب والإنترنت، قد دفع منظمات الأعمال للبحث عن الوسيلة الأفضل لتبني أدوات البيئة الإلكترونية الجديدة ومحاولة الاندماج فيها عبر وضع استراتيجيات مناسبة للعمل، وبالتالي يجب على المنظمات القيام بالخطوات التالية لتبني الأعمال الإلكترونية بالشكل الصحيح:

أولاً- العمل على تطوير البنية التحتية:

- توفير كل مستلزمات التقانة الحديثة كالحواسيب وملحقاتها للمنظمة بما يضمن التحول نحو استخدام أدوات البيئة الإلكترونية الجديدة بكل أشكالها.

- العمل على توفير الشبكات المحلية اللازمة ضمن المنظمة الواحدة وربطها مع فروعها الأخرى أو المنظمات ذات الصلة كشبكات الإنترنت والإكسترنات.

- تأمين كافة البرمجيات والتطبيقات التي توفر بيئة عمل متناسقة بدءاً من واجهات العمل وانتهاءً بقواعد البيانات المخزنة في مخدمات تضمن التدفق السريع والمرن للبيانات والمعلومات التي تحتاجها المنظمة.

- توفير نظم الحماية المناسبة والملائمة لبيئة الأعمال الإلكترونية الجديدة ضد أساليب الاختراق الأمني الحديثة كالفيروسات ومخترقي الشبكات.

- تأمين الصيانة الدورية لشبكات العمل عبر توظيف مهندسين متخصصين في هذا المجال أو عبر إبرام عقود صيانة مع جهات متخصصة.

ثانيا: العمل على زيادة التأهيل والتدريب:

- استقطاب عمال مهرة يتقنون التعامل مع بيئة العمل الجديدة في المنظمات التي تؤسس أعمالها لأول مرة أو تستقطب العمال لفروع عمل جديدة للمنظمة، أما في حال كانت المنظمة قائمة فيجب عليها إجراء دورات تدريبية لعمالها بما يضمن إتقانهم التعامل مع بيئة العمل الجديدة، ومثال ذلك ما فعلته الكثير من المنظمات الحكومية والخاصة عبر إخضاع موظفيها لدورات قيادة الحاسب الآلي (ICDL) أو غيرها من الدورات المشابهة.
- تدريب العاملين والموظفين للقيام بعمليات البحث الذاتي على شبكة الإنترنت للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بأعمالهم.
- تدريب العاملين والموظفين على تنفيذ عمليات البيع الإلكتروني عبر الإنترنت.
- تدريب العاملين والموظفين على مطالعة الكتالوجات وطلب البيانات والاستفسارات عبر الإنترنت.
- توفير المصادر المختلفة التي تتيح للعاملين والموظفين تطوير قدراتهم المهنية في مجال الأعمال الإلكترونية.

ثالثا: رفع مستوى المتابعة والرقابة:

- إيجاد منظومة برمجية متكاملة توفر عمليات المتابعة والرقابة كالتالي تستخدم مثلا في مقاهي الإنترنت، والتي يستطيع المدير عبرها معرفة ساعة دخول وخروج المرتاد أو المستخدم والمواقع التي زارها وحجم البيانات المحملة ... الخ. وفي الوقت الحالي هناك برامج وحلول كاملة لإدارة الشبكات عن بعد توفرها منظمات متخصصة في هذا المجال، ومثال ذلك أن تكون مقيم في فرنسا وتطلب خدمة العملاء بخصوص مشكلة في الإنترنت المنزلي لديك ويكون الموظف الذي يرد عليك ويجيب على أسئلتك ويقوم بحل مشكلتك مقيم في المغرب العربي.

- استخدام تقنيات السرية والحماية والخصوصية للعاملين في المنظمة عبر كلمات المرور وبصمات الأصابع... الخ.

- القيام بتقييم أداء العاملين عبر الإنترنت، وذلك عبر برامج ذاتية العمل تراقب الأداء وتقدم تقارير دورية عن حجم نشاطهم.

- وضع آلية خاصة لمراقبة العاملين الذين يمارسون أعمالهم أو جزءا منها من خارج أسوار المنظمة، حيث أن هناك الكثير من المنظمات التي تتيح لموظفيها ممارسة الأعمال عن بعد مما يوفر الكثير من التكاليف المتعلقة بمكان العمل.

رابعا: العمل على رفع مستوى رضا العميل:

- احترام جهل العميل أحيانا بيئة العمل الإلكترونية الجديدة، ومحاولة التركيز على تطوير وتسهيل اتصاله مع المنظمة وبأسلوب يتميز بالالتزان والمسؤولية.

- تطوير وتحديث خدمة ما بعد البيع لأنها الأكثر جدلية في بيئة العمل الإلكترونية، والعمل على نشر الوعي والتثقيف الدائم حول مخاطر التعامل التجاري الخاطئ عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تأمين شروط الوثوقية اللازمة التي تحفظ سمعة المنظمة وتضمن استمرارية عملها.

- أن تكون حاجات ورغبات المستهلك هي المحرك الأساس لأنشطة المنظمة في ميدان الأعمال الإلكترونية، وأن تعمل المنظمة على الارتقاء دوماً بأساليب العمل والخدمة لتكون أكثر سهولة وديناميكية.

- ضرورة التنسيق الإلكتروني الدائم والسليم مع الموزعين والموردين لأنهم يشكلون عصب الأعمال الإلكترونية.

- عدم إهمال الزبائن القدامى في ميدان الأعمال التقليدية، بل المحافظة عليهم ومحاولة إدخالهم إلى ميدان الأعمال الإلكترونية بالإضافة لكسب مستهلكين جدد عبر ممارسة الأعمال على شبكة الإنترنت.

• التحديات التي تواجه الإدارة في تبني مدخل الأعمال الإلكترونية:

1- تواجه الإدارة بمستوياتها المختلفة في منظمات الأعمال التي تمارس الأعمال الإلكترونية تحديات ومصاعب إدارية جديدة، إذ أن طبيعة عمل العاملين والموظفين في بيئة الأعمال الإلكترونية تختلف عن طبيعة عملهم في ظل الأعمال التقليدية. ففي ظل ممارسة الأعمال التقليدية يجتمع الموظفون والعاملون والإدارة في مكان محدد لممارسة أعمالهم ووظائفهم وتتحقق عمليات الاتصال المادي الملموس فيما بينهم جميعا، أي أن علاقة الإدارة ببقية الموظفين والعاملين هي علاقة مادية مباشرة وملموسة.

- أما ممارسة الأنشطة الإدارية في منظمات الأعمال الإلكترونية فإن لها طبيعة مختلفة، فالموظفون في هذه المنظمات مرتبطون مع المنظمة ومع بعضهم البعض عبر شبكة الإنترنت التي تتيح لهم الدخول لقاعدة بيانات المنظمة فيتحدثون ويتراسلون عبرها، ومن ثم فإنه ليس شرطا أن يمارس الموظف في تلك المنظمات أعماله من داخل مكاتب المنظمة فقط بل بإمكانه القيام بذلك من بيته أو أي مكان يكون فيه، من جانب آخر فإن الموظفين والعاملين في منظمات الأعمال الإلكترونية لم يعودوا مقيدين بأوقات الدوام الرسمي لأداء الأعمال المطلوبة منهم، فمعايير ومقاييس الأداء والنجاح باتت مختلفة، فهؤلاء قد يمارسون أعمالهم الإلكترونية في أوقات مختلفة قد تكون أطول من أوقات الدوام الرسمي وقد تكون في مواعيد مغايرة لها، وخير مثال على كلامنا هذا ما حصل خلال جائحة كورونا التي اجتاحت العالم والتي فرضت ممارسة الأعمال والأنشطة في مختلف المنظمات الغربية وفقا لأساليب وتقنيات جديدة ومعايير مختلفة لتقويم الأداء.

2- إن طبيعة العمل في منظمات الأعمال الإلكترونية تجعل مهمة الإدارة مهمة صعبة، بحيث تتطلب مهارات خاصة في التخطيط والتنظيم والاتصال والتحفيز والقيادة والتقييم والرقابة والتدقيق.

3- إن عملية استقطاب الموظفين والعاملين في منظمات الأعمال الإلكترونية ومقابلتهم واختيارهم وتعيينهم هي عمليات ذات طابع خاص، فالمستهدفون هم من نوع معين والإدارة التي تقوم بهذه العمليات الإدارية هي إدارة ينبغي أن يتوفر فيها مواصفات ملائمة.

4- إن مباشرة أنشطة البيع والشراء عبر الإنترنت هي عمليات تجري بصورة مختلفة عما يجري في ميادين الأعمال التقليدية، ومن ثم فإن عمليات التخطيط لهذه الأنشطة والوظائف وتنظيمها وتوجيهها والرقابة عليها ينبغي أن تكون منسجمة مع الواقع الجديد للتجارة الإلكترونية.

5- إن وظيفة الإنتاج والعمليات المرافقة لها في مجال السلع تتطلب بالضرورة المزج بين الواقع التقليدي (كإجراء عمليات التسليم) والميدان الإلكتروني (كإنجاز طلب الشراء الكترونياً)، بينما في الكثير من أنواع الخدمات فإنه يمكن ممارسة الأعمال الإلكترونية الكاملة (البيع والشراء والتسليم) عبر الإنترنت. إن إنجاز هذه الخدمات الإلكترونية وما يرتبط بها من ممارسات تجارية هو أمر يتطلب مهارات إدارية جديدة ملائمة.

◀ تجدر الإشارة هنا إلى أنه يتوفر الآن على الإنترنت بعض البرامج الجاهزة التي تساعد الإدارة في القيام ببعض الأنشطة الإدارية مثل برنامج تقييم العاملين. هذا البرنامج يتيح لمدير الموارد البشرية القيام بتقييم أداء العاملين في ظل الأعمال الإلكترونية أو التقليدية، حيث يركز على 36 بنداً كأساس لتقييم الأداء، وبعد أن يقوم المدير بتعبئته فإن البرنامج يعطي التقييم الذي يستحقه العامل أو الموظف أو المرؤوس.

• أنواع منظمات الأعمال العصرية في ضوء بيئة العمل الجديدة:

فيما يتعلق بممارسة الأعمال حاليا ضمن معطيات البيئة الإلكترونية الجديدة فإنه يمكننا تمييز عدة أنواع من منظمات الأعمال كما يلي:

1- منظمات أعمال تمارس الأعمال الإلكترونية فقط:

هذه المنظمات إما أنها دخلت سوق الأعمال الإلكترونية بعد أن كان لها ممارسات وأعمال سابقة في ميدان الأعمال التقليدية غير الافتراضية ثم تركتها وأغلقت محلها التجارية القائمة على أرض الواقع وذلك بعد أن حققت نجاحا كبيرا في ميدان الأعمال الإلكترونية عبر الإنترنت، أو أنها دخلت إلى سوق الأعمال الإلكترونية مباشرة دون أن يكون لها تجربة سابقة في الأعمال التقليدية، أي أنها باشرت أعمالها التجارية وبدأت دورة حياتها عبر الإنترنت منذ اللحظة الأولى. هذا النوع من منظمات الأعمال لا يعاني من مشكلات التحول من ممارسة الأعمال التقليدية إلى ممارسة الأعمال الإلكترونية، لأنه يبني منذ اللحظة الأولى مواقعه التجارية الإلكترونية ويربطها بالنظم الداعمة لها اللوجستية منها والمالية ويبدأ في مباشرة نشاطه التجاري الإلكتروني بصورة تدريجية عبر استهداف الأسواق المناسبة لطبيعة منتجاته.

2- منظمات الأعمال التقليدية المتجهة للأعمال الإلكترونية:

هذه المنظمات استطاعت أن تدخل ميدان الأعمال الإلكترونية إلى جانب أنشطتها التقليدية، أي أنها لم تتوقف عن التعامل في الأسواق التقليدية عندما حققت نجاحا في الأسواق الإلكترونية، بل إنها استمرت في مزاوله نشاطها التجاري التقليدي إلى جانب الإلكتروني.

3- منظمات الأعمال التقليدية المحضرة:

هذا النوع من منظمات الأعمال لا يزال مستمرا في ممارسة نشاطه التجاري التقليدي وبالتالي لن يستطيع الصمود طويلا أمام التغيرات التي فرضتها البيئة الإلكترونية خاصة على الصعيد التسويقي، لذلك فإن هذه المنظمات لا بد من أن تطور أدواتها وأساليب عملها التقليدية حتى تتلاءم مع بيئة العمل الإلكترونية الجديدة.