

إن أية استراتيجية من استراتيجيات الأعمال الإلكترونية ينبغي أن تطرح وتركز على مجموعة من التساؤلات:

- ما هي الأسواق التي سيتم الدخول إليها؟
- ماذا يمكن أن تقدمه المنظمة للأسواق بحيث يكون ما تقدمه متميزاً عن المنافسين؟
- هل تمتلك المنظمة الموارد والمهارات والأصول والمعرفة اللازمة والكافية لتحقيق أهدافها
- كيف يمكن أن يتغير المركز الاستراتيجي للمنظمة خلال السنوات القادمة
- ما هي توجهات المنافسين خلال السنوات القادمة
- ما هي المنافع والمزايا التي يمكن أن يتوقعها الزبائن خلال السنوات القادمة

مراحل صياغة استراتيجية الأعمال الإلكترونية

- المرحلة التمهيدية للأعمال الإلكترونية
- مرحلة التشخيص
- مرحلة التحرر الإلكتروني ومواكبة الأعمال الإلكترونية
- مرحلة التحول



جامعة
المنارة

مكونات صياغة استراتيجية الأعمال الإلكترونية

وضع سياسات الأعمال الإلكترونية

ينبغي صياغة السياسات بما ينسجم مع تحقيق الأهداف، وتمثل السياسات أدلة استرشادية تدعم تنفيذ استراتيجية الأعمال الإلكترونية ومن أهم السياسات:

- سياسات الخصوصية
- سياسات الدفع
- سياسات حماية المستخدم

البدائل الاستراتيجية للأعمال الإلكترونية

يكون أمام المنظمة مجموعة من البدائل الاستراتيجية حيث تعبر هذه البدائل عن الوسائل والأساليب المعتمدة في تحقيق أهداف الأعمال الإلكترونية وعلى المنظمة أن تقوم بتقييم البدائل واختيار البديل الذي يحقق الأهداف بكفاءة وفعالية وقد تعتمد المنظمة على مجموعة من البدائل في عملها

صياغة الأهداف

إن أهداف الأعمال الإلكترونية توضع في ضوء إمكانات المنظمة للاستفادة من نقاط القوة والفرص وتلافي نقاط الضعف والسيطرة على التهديدات.

التحليل البيئي

والذي يشمل تحليل البيئة الداخلية والخارجية وتحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات

تعريف الإدارة الإلكترونية:

هي إنجاز الأعمال والمهام الإدارية من خلال وسائل الاتصال الإلكترونية والمعلوماتية الحديثة لتطوير أداء هذه المهام والأعمال وتبسيط إجراءاتها وسرعة إنجازها بكفاءة وفعالية

مزايا الإدارة الإلكترونية:

- إنشاء قنوات اتصال إضافية بين المتعامل ومنظمات الأعمال المختلفة الخاصة منها والحكومية.
- توفير المعلومات للمتعامل داخل الوطن وخارجه.
- جذب الاستثمارات من خلال تحديد الفرص الاستثمارية القائمة
- تقليل تكلفة الخدمات والأعمال والمعلومات وما يصاحبها من إجراءات معقدة
- تبسيط العمليات والإجراءات الإدارية والتخلص من البيروقراطية
- التوسع في استخدام تكنولوجيا المعلومات لسد الفجوة الرقمية مع المجتمعات المتقدمة

متطلبات الإدارة الإلكترونية:

1- المتطلبات التشريعية: من خلال وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية قبل البدء بالتنفيذ، عن طريق تحديد الإطار القانوني الذي يقر بالتحول الرقمي، بالإضافة إلى وضع قواعد قانونية ضامنة لأمن المعاملات الإلكترونية وإصدار التشريعات التي تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات.

2- المتطلبات السياسية: وجود الإرادة السياسية داعمة لاستراتيجية التحول الإلكتروني ومشاريع

الإدارة الإلكترونية

3- المتطلبات البشرية: توفر القوى البرية القادرة على التعامل الإداري الإلكتروني فهي تعد العنصر

الفاعل والأكثر أهمية في التحول الرقمي، الأمر الذي يتطلب وجود عناصر بشرية مدربة ومؤهلة

يمكنها التعامل مع المتطلبات المادية والفنية اللازمة لإدارة المعلومات وتداولها عبر نظم وتطبيقات

الإدارة الإلكترونية

4- المتطلبات التقنية: من خلال توفير الحواسيب وأجهزة الاتصال والاكشاك الإلكترونية وشبكة

الانترنت بحيث تعمل هذه الأدوات على زيادة الترابط بين مختلف الأجهزة في الدولة.

5- المتطلبات الإدارية: حيث لا بد أن يشمل التحول الإلكتروني الناجح البنى والهيكل الإدارية بهدف

تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها.

6- المتطلبات المالية: ويتضمن الدعم المالي لتوفير البنية التحتية وتصميم وتطوير البرامج

الإلكترونية وتدريب القوى البشرية وتنفيذ عمليات الصيانة

مستويات الإدارة الإلكترونية:

- تحقيق حالة اتصال دائم ومستمر بالمواطنين والعمل على توفير خدمات الاستعلامات بشكل الكتروني
 - تحقيق السرعة والفعالية والربط والتنسيق في كل مؤسسة حكومية وفيما بين المؤسسات المختلفة
 - تحقيق الوفرة في الإنفاق على عمليات ومعاملات المؤسسات الحكومية
- ويضمن محتوى الحكومة الإلكترونية الأبعاد التالية:**
- محتوى معلوماتي لتزويد المتعاملين بالمعلومات اللازمة عن المؤسسات والخدمات
 - محتوى خدمي يتيح الاستفادة من الخدمات المتاحة الكترونيا
 - محتوى اتصالي لتعزيز الاتصال بين المواطنين والمؤسسات من خلال قنوات اتصال تفاعلية ومجتمعات افتراضية

1- مستوى الإدارة نفسها: نجد في هذا المستوى جميع الأبعاد المتعلقة بتطوير أداء الإدارة الداخلي من حيث توفير أنظمة المعلومات والشبكات بهدف إحلال الآلة محل الإنسان لتبسيط النشاط الإداري وتنمية فعالية الإدارة

2- مستوى علاقة الإدارة بالمواطن: من خلال إنشاء مواقع إلكترونية تابعة للإدارة من اجل توفير المعلومات للمواطن وتبسيط الإجراءات وتعزيز الشفافية وبالتالي تخفيض النزاعات بين الإدارة والمواطن

3- مستوى العلاقة بين الهيئات الإدارية: ويمثل علاقات التعاون بين الهيئات الإدارية داخل وخارج المنظمة من خلال استخدام الإدارة الإلكترونية كأساس لتسيير وتنسيق الأعمال والتعاون بين الأقسام والإدارات المختلفة.

الحكومة الإلكترونية

الانتقال من تقديم الخدمات الحكومية العامة والمعاملات من شكلها الروتيني التقليدي إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت

وتقوم فكرة الحكومة الإلكترونية على أربعة ركائز أساسية:

- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موقع واحد هو موقع الحكومة الإلكترونية عبر الانترنت

تعريف الحكومة الإلكترونية:

- تسخير الحكومات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بهدف إنجاز وتطوير الخدمات العامة المقدمة للمواطنين وشركات الأعمال ومؤسسات المجتمع المدني والإدارات الحكومية وذلك بكفاءة وفعالية عالية وتكلفة مقبولة بما يسهم في تعزيز المشاركة العامة في الدولة
- توسيع مشاركة المواطنين في صنع القرار الحكومي
- توفير المعلومات والخدمات الحكومية للمستخدمين بشكل إلكتروني
- تحسين مستوى الخدمات الحكومية ورفع جودتها
- سرعة الاستجابة لمتطلبات المواطنين عبر تفعيل قنوات الاتصال التفاعلي بين الحكومة والمتعاملين

تعريف الحكومة النقالة:

- شكل من أشكال الحكومة الإلكترونية يعتمد على أجهزة الهاتف النقال والأجهزة اللوحية والمفكرات الإلكترونية للدخول إلى أنظمة المعلومات الحكومية وقواعد البيانات من أجل الحصول على المعلومات والخدمات الإلكترونية ومن أهم ميزات الحكومة النقالة سهولة الاستخدام والأمان والسرعة والتوافر في كل زمان ومكان وانخفاض تكلفتها
- وتعتبر الحكومات النقالة مكملاً للحكومة الإلكترونية وليست بديلاً عنها

أهداف الحكومة الإلكترونية:

- تمكين القطاع الحكومي من تطوير المجتمع وتنميته بسرعة وفعالية
- رفع مستويات الأداء وتخطي سلبات نظم العمل التقليدية والقضاء على البيروقراطية
- الحد من مستوى الفساد في القطاع العام عبر تقليل دور الوسيط بين الحكومة والمواطن
- تخفيض النفقات الحكومية
- مستوى التواجد: توفير المعلومات والتعريف بالخدمات والوثائق المطلوبة على المواقع الإلكترونية
- مستوى التفاعل: إتاحة إمكانية تبادل المعلومات وتحميل النماذج والطلبات وتعبئتها وإرسالها بشكل إلكتروني
- مستوى التعامل: تقديم الخدمات بشكل إلكتروني وإنجاز بعض المعاملات واستصدار الوثائق
- مستوى التحول: الانتقال الكامل لتقديم الخدمات إلكترونياً وبجميع مراحلها وحتى الدفع الإلكتروني

متطلبات الحكومة الإلكترونية:

- **متطلبات الأنظمة والقوانين:** وضع الأنظمة وإصدار التشريعات النازمة للعمل في البيئة الإلكترونية - تطوير أنظمة التراسل الإلكتروني - اعتماد التوقيع والدفع الإلكتروني - وضع قوانين لمكافحة الجريمة الإلكترونية والسرقة والتزوير الإلكتروني.
- **متطلبات البنية التحتية التقنية:** توفير تقانة المعلومات والاتصالات والتأكد من جاهزيتها - تأمين مستلزمات التشغيل التقني من أجهزة وشبكات وإتاحة التداول والسادد الإلكتروني - توفير خدمات مصرفية إلكترونية متطورة - توفير تطبيقات وأنظمة حفظ البيانات وحمايتها
- **المتطلبات المؤسسية:** تهيئة نظم المعلومات المؤسسية وإعادة بنائها - الاعتماد على معايير محددة وواضحة ومناسبة لتقديم الخدمات الحكومية الإلكترونية - التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الشكل التقليدي الى الشكل الإلكتروني - إعادة هندسة الإجراءات الحكومية بما يتناسب مع طبيعة عمل الحكومة الإلكترونية
- **متطلبات الموارد البشرية:** تطوير وسائل العمل والتدريب - التركيز على مهارات التواصل - إعداد برامج تأهيل في على مستوى الإدارة والمعلوماتية

عوائق الحكومة الإلكترونية:

- ضعف البنية التحتية لتقنيات المعلومات والاتصالات
- ضعف الإمكانيات البشرية في القطاع العام للتعامل مع البيئة الإلكترونية
- نقص التمويل اللازم لمشاريع الحكومة الإلكترونية
- الافتقار إلى السلطة المؤيدة لمشاريع الحكومة الإلكترونية
- نقص أو قصور الأطر التشريعية والقانونية
- مقاومة التغيير لخدمات الحكومة الإلكترونية وقلة الثقة فيها
- عدم الاستقرار الحكومي السياسي