

المحاضرة الخامسة

بيئة الأعمال الإلكترونية

E-business Environment

أهداف التعلم

- فهم مدى تأثير بيئة الأعمال على المنظمة وأهدافها الاستراتيجية
- فهم عناصر البيئة الداخلية للأعمال الإلكترونية
- فهم عناصر البيئة الخارجية للأعمال الإلكترونية
- فهم الأبعاد البيئية للأعمال الإلكترونية وتأثيرها على سوق العمل

مقدمة

- ❖ يشير مصطلح "الأعمال" إلى «قيام مجموعة من البشر بتوحيد وتنظيم جهودهم بهدف اقتناء الثروة من خلال إنتاج وتوزيع السلع والخدمات».
- ❖ بيئة الأعمال يقصد بها « المحيط والظروف والقوى التنافسية والعوامل والمؤسسات التي تتعامل معها الشركة لتحقيق أهدافها». وتهتم بالآتي:
- تحديد العناصر المختلفة التي تحكم البيئة الكلية للمؤسسة والتي تؤثر على الأعمال الإلكترونية و استراتيجية التسويق الإلكتروني.
- التعرف على الفرص والمخاطر التي تحيط بالشركة
- تقييم مدى تأثير القيود القانونية الخاصة و الأخلاقية على أي شركة.
- تقييم دور العوامل الاقتصادية الكلية مثل السياسات المالية والنقدية والمتغيرات الاقتصادية والقيود الضريبية.
- التعرف على القيود المفروضة على تطوير وتنفيذ إستراتيجية الأعمال الإلكترونية
- العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات الإلكترونية وكيف يقدر الطلب على خدمة الانترنت

أهمية دراسة بيئة الأعمال الإلكترونية

خصائص بيئة الأعمال الإلكترونية

- إدخال تقنية المعلومات في الأعمال يحتاج إلى تغيير في الثقافة والعمالة وهيكل المنظمة والإدارة
- الأسواق الإلكترونية تمتد خارج الحدود الوطنية (عادات وقوانين وثقافات مختلفة)
- يجب أن تخضع الأعمال الإلكترونية لنفس القوانين التي تحكم الأعمال التقليدية
- الشبكة العنكبوتية تربط العملاء والموردين والشركاء بعضهم ببعض
- المنتجات الرقمية غير ملموسة مما يعتذر فحصها واكتشاف سرقتها أو فرض ضرائب عليها
- حماية خصوصية الأفراد مشكلة كبيرة في الأسواق الافتراضية

أهداف التعرف على بيئة الأعمال الإلكترونية:

- ❖ للتعرف على نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات
- ❖ للمساعدة في وضع استراتيجيات لضمان البقاء في السوق والنمو
- ❖ لتوقع تأثير التغيرات الاجتماعية والاقتصادية على الصعيد الوطني والدولي على قدرة الشركة
- ❖ للمساعدة في تحليل استراتيجيات المنافسين ووضع تدابير فعالة مضادة
- ❖ للمساعدة في اتخاذ القرار وإدارة التغيير والاستغلال الأمثل للموارد

البيئة الداخلية

- البيئة الداخلية هي العناصر المتعلقة بالشركة والتي تؤثر على كفاءة العمليات وتشمل:
- أهداف الشركة ورسالتها وقيمتها
- الموارد البشرية والكفاءات الإدارية وقيمتها وأخلاقيها ومهاراتها ومدى ندرتها
- صورة الشركة وسمعتها ومدى قوة العلامة التجارية
- خصائص الزبائن والموردين
- الأصول المادية والطبيعية والموقع الجغرافي للشركة
- القدرات التكنولوجية وإمكانيات البحث والتطوير
- الموارد والخبرات التسويقية
- الموارد المالية والتسهيلات
- يمكن استخدام تحليل SWOT في دراسة العوامل الداخلية والخارجية لبيئة الأعمال المحيطة بالشركة. هذا التحليل يحدد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. نقاط القوة والضعف في الأعمال هي عوامل البيئة الداخلية. الفرص والتهديدات هي عناصر البيئة الخارجية.

البيئة الخارجية

البيئة الخارجية تتكون من البيئة الصغيرة Micro-environment والبيئة الكبيرة Macro-env.

- **البيئة الصغيرة** هي العوامل قريبة من الشركة والتي تؤثر على قدرتها على العمل. ونجاح الشركة يعتمد على فعاليتها النسبية في التعامل معها. وأهم عناصر البيئة الصغيرة:
- الموردون: الموردون هم الذين يوردون المدخلات مثل المواد الخام والمكونات للشركة. عدم اليقين بشأن قيود العرض للشركة للحفاظ على مستوى المخزون مما أن يسبب زيادة في التكلفة.
- العملاء: نجاح الشركات يعتمد على تحديد خصائص العملاء واحتياجاتهم، والعمل على تعزيز مستوى رضاهم. فأحد المهام الرئيسية للشركة هو جذب العملاء والمحافظة عليهم.
- المنافسون: عدد المنافسين والأحجام النسبية لهم وهم الشركات التي تنتج منتجات مماثلة أو البدائل
- الموزعون والوسطاء: هم شركات يساعدون الشركة في بيع وتوزيع سلعها للمشتري النهائي.
- الهيئات الرقابية: مثل هيئة المقاييس والمواصفات ووزارة التجارة والصناعة ومؤسسة النقد العربي
- الشركاء: العلاقة مع الشركاء ومدى انتشار التكامل الأمامي والخلفي
- أصحاب المصلحة الآخرون: الجمهور ووسائل الإعلام، وهم في تزايد مع التطور التكنولوجي

البيئة الخارجية (الكبيرة)

- يلخص نموذج سليب SLEPT العوامل الخارجية (الفرص والتهديدات) التي تؤثر على الشركة ولا يمكن للشركة التحكم بها. ويشمل:

١. **العوامل الاجتماعية Social** تصورات المستهلك وسلوكه فيما يخص استخدام الانترنت والتقنية

٢. **العوامل القانونية والاخلاقية Legal & Ethical** تركز على الطريقة المستخدمة في ترويج وبيع المنتجات على الانترنت حيث ان الحكومات بالنيابة عن المجتمع تسعى الى حماية حقوق الاشخاص وخصوصياتهم

٣. **العوامل الاقتصادية Economic** تهتم بالموشرات الاقتصادية والتباين الاقتصادي بين مختلف الدول والمناطق والتي تؤثر بدورها في انماط الاستهلاك على المستوى العالمي والتجارة العالمية

٤. **العوامل السياسية Political تتعلق** بالدور المحوري الذي تلعبه الحكومات والمنظمات الدولية في تحديد مستقبل تبني الانترنت والتحكم به وسن القوانين التي تحكمه

- يمكن التحكم في البيئة الداخلية والبيئة الخارجية المصغرة ولكن يصعب التحكم في البيئة الخارجية الكلية

العامل الاجتماعي

- يجب فهم العوامل التي تؤثر في الاستخدام النشط للإنترنت من طرف الاشخاص وذلك ليتسنى للمدراء اتخاذ الاجراءات الضرورية
- الهدف هو كيفية حصول الشركة على ميزة تنافسية من خلال التغيرات الاجتماعية.
- مثال: زيادة متوسط العمر يزيد الطلب على المنتجات الخاصة بكبار السن. وزيادة معدل المواليد يؤدي الى زيادة الطلب على السلع الخاصة بالأطفال.
- ويشمل تأثير تصورات المستهلك عن استخدامات الانترنت في مختلف الأنشطة.
- ويشمل نمط الحياة والدين واللغة والتعليم ودور المرأة في المجتمع وهيكل الأسرة والعادات الاستهلاكية، ومعدل النمو السكاني ومتوسط عمر الفرد
- عوامل تحديد قرار الاشتراك في الانترنت: تكلفه الاشتراك، الفائدة المتوقعة من الإنترنت، سهوله الاستخدام ، عامل الامن، الخوف من المجهول، مهارات المستخدمين في الحاسوب، التنوعية

العامل القانوني والأخلاقي

- يشمل قوانين العمل والدعاية والاعلام والقواعد الخاصة بتداول المعلومات وبيع المنتجات على الانترنت . فمثلاً، الحكومات تصدر قوانين لحماية خصوصية الافراد.
- القوانين المتعلقة بالجرائم الالكترونية والغش التجاري ومعايير الأمان في بيئة العمل
- قوانين حماية حقوق الملكية الفكرية والعلامات التجارية وعمليات الأعمال Business Processes ونماذج الأعمال Business Models
- ❖ الملكية الفكرية هي كل ما ينتجه العقل البشري
- ❖ حماية حقوق الملكية الفكرية قد يكون عن طريق تسجيله أو وضع ما يشير الى أنه محمي مثل علامة © أو تحذير الأفراد من الاستخدام بدون إذن
- القوانين المتعلقة بالإعلانات المزيفة وانتهاك الخصوصية والجرائم الالكترونية وغيرها
- آليات وقوانين فض المنازعات المتعلقة بالمعلومات والتجارة الالكترونية
- رصيد المجتمع من الأخلاق والقيم والأعراف

العوامل السياسية والقانونية في المملكة

دشنت المملكة عدداً من المؤسسات والسياسات والتشريعات لتنمية بيئة الأعمال الالكترونية ومنها:

- الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع التي تراقب محتوى الانترنت
- الهيئة العربية السعودية للمواصفات والمقاييس
- إنشاء المركز الوطني للتصديق الرقمي
- أنشأت نظام مكافحة جرائم تقنية المعلومات
- تم إنشاء برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية (يسر)
- إنشاء مدينة المعرفة الاقتصادية و مجمع تقنية المعلومات والاتصالات
- أنشأت وزارة العمل وحدة لتنظيم بيئة التجارة الإلكترونية تشمل مهامها تنظيم التعاملات الإلكترونية ومتابعة تطورات التجارة الإلكترونية وبناء قاعدة معلومات عنها وتطبيقاتها.
- إنشاء مركز الاتصال لمراقبة الخدمات المقدمة من وزارة الحج وحملات الحج

ناقش تأثير رؤية ٢٠٣٠ على الأعمال الإلكترونية

- إنشاء الهيئة العامة للإعلام المرئي والمسموع السعودية نظام مكافحة جرائم تقنية المعلومات
- يجب مراعاة أن يكون العائد من الرقابة الحكومية أكبر من تكلفتها.

العامل الاقتصادي

- ❖ المؤشرات الاقتصادية التي تؤثر على الفرص والمخاطر الخاصة بالأعمال الالكترونية ومنها:
- ❖ حجم السوق ومعدل النمو / ومرحلة دورة حياة المنتج والشركة
- ❖ نطاق التنافس والتباين بين المناطق المختلفة
- ❖ الاقتصاد
- ❖ النظام الاقتصادي وحواجز حرية الدخول للصناعة والخروج منها
- ❖ وفورات الحجم ومدى وجود طاقات فائضة أو نقص في العرض ومتطلبات رأس المال
- ❖ ربحية الصناعة وخصائص المنتج والعملاء
- ❖ الخطط والسياسات الاقتصادية ومعدل الضرائب المفروضة على الدخل والسلع والتكنولوجيا
- ❖ معدل التضخم ومعدل الفوائد والتسهيلات الائتمانية

اشرح فرص ومخاطر قطاع الاتصالات السعودي.

خصائص الاقتصاد السعودي

- ❖ الناتج الإجمالي: ١٥٠٦,٨ مليار دولار (٢٠١٥) وترتيبها الـ ١٤ عالمياً
- ❖ السعودية تتمتع بأكبر سياحة دينية في العالم (عدد المعتمرين ٥ مليون عام ٢٠١١)
- ❖ أعلى نسبة نمو بين دول مجموعة العشرين
- ❖ لا ضرائب على الدخل في المملكة
- ❖ نمو الناتج الإجمالي: ٣,٥% (٢٠١٤)
- ❖ البطالة: ١١,٦% (٢٠١٤)
- ❖ التضخم الاقتصادي (2.6% CPI مارس ٢٠١٤)
- ❖ القوة العاملة: ١١,٢٢٠ مليون (٢٠١٥)
- ❖ القوة العاملة حسب القطاع: ٦,٧% زراعة ٢١,٤% صناعة ٧١,٩% خدمات
- ❖ نصيب الفرد من الناتج الإجمالي ٥٢,٣١١ ألف دولار (٢٠١٤)
- ❖ الصناعات الرئيسية: النفط، البتروكيماويات، التمر، الألبان
- ❖ حجم الصادرات: ٣٨١,٥ مليار دولار والواردات: ١٣٦,٨ مليار دولار

بماذا يختلف النظام الاقتصادي السعودي عن النظام الرأسمالي والاشتراكي؟

قائمة بكبرى الشركات السعودية

- | | |
|--|---|
| ➤ شركة الزيت العربية السعودية (أرامكو) | ➤ شركة الجبيل للأسمدة ن السعودية للبتروكيماويات (كيان السعودية) |
| ➤ شركة صدارة للكيماويات (صدارة) | ➤ شركة الجبيل للبتروكيماويات (كيميا) |
| ➤ الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) | ➤ الشركة السعودية للبتروكيماويات (صدف) |
| ➤ الشركة السعودية للحديد والصلب (حديد) | ➤ الشركة الشرقية للبتروكيماويات (شرق) |
| ➤ الشركة العربية للبتروكيماويات (بتروكيما) | ➤ سايونيك (سابك) تيانجين للبتروكيماويات |
| ➤ (سابك) للبلستيكيات المبتكرة | ➤ شركة ينبع السعودية للبتروكيماويات (ينبت) |
| ➤ الشركة السعودية للكيماويات المتخصصة (المتخصصة) | ➤ الشركة الوطنية للميثانول (ابن سينا) |
| ➤ الشركة السعودية الأوروبية للبتروكيماويات (ابن زهر) | ➤ الشركة السعودية للكيماويات العضوية و المعدنية |
| ➤ شركة الجبيل المتحدة للبتروكيماويات (المتحدة)) | ➤ شركة التعدين العربية السعودية (معادن) |
| ➤ الشركة الوطنية للأسمدة الكيماوية (ابن البيطار) | ➤ الشركة السعودية للكهرباء (سكيكو) |
| ➤ الشركة الوطنية للغازات الصناعية (غاز) | ➤ الشركة الوطنية للمياه |
| ➤ شركة ينبع الوطنية للبتروكيماويات (ينساب) | ➤ الخطوط الجوية العربية السعودية |
| ➤ الشركة العربية للألياف الصناعية (ابن رشد) | ➤ الشركة السعودية للخدمات الارضية |
| ➤ المؤسسة العامة للخطوط الحديدية | |
| ➤ الشركة السعودية للخطوط الحديدية (سار) | |

العامل السياسي

يدرس طريقة إدارة الشئون العامة ودور الحكومات والمنظمات عابرة الحدود القومية في تحديد البرامج الالكترونية وكيفية استخدام الانترنت في المستقبل وتحديد القواعد التي تتحكم فيها ويشمل

- تبنى الحكومة لخدمات الحكومة الالكترونية والدعم الحكومي لبرامج التدريب
- مدى دعم الحكومة لمجتمع المعلومات وبرامج سد الفجوة الرقمية والانترنت السريع
- السياسات والبرامج التي تزيد الثقة والأمان بخصوص المعاملات الالكترونية
- دور القطاع العام والسياسات الخاصة بالبيئة
- التكتلات الاقتصادية: السعودية دولة رائدة في العالم الاسلامي وعضو في مجلس التعاون الخليجي والجامعة العربية ومنظمة الأوبك والأوبك ومنظمة التجارة العالمية ومجموعة العشرين
- أسباب تدخل الحكومة: لتصحيح إخفاقات السوق في حالة الخرجانيات ولتحقيق استقرار السوق (تحفيز الطلب الكلي) من خلال السياسة النقدية والمالية، وتوفير السلع العامة، ومنع الجريمة
- الخارجانيات: الخرجانيات السالبة (مثل التلوث) تعالج بالضرائب والإيجابية (مثل تأثير الشبكات) تعالج بالدعم المالي

العامل التكنولوجي

تشمل التغيرات التي تطرأ على التكنولوجيا والتي توفر فرص جديدة أو **Technology** العوامل التكنولوجية تحديات جديدة في الإدارة أو التصميم أو الإنتاج أو تسويق المنتجات أو تخزينها، وتهتم بالآتي:

- تشمل التقنية المادية والبرمجيات والمعرفة اللازمة لحل المشاكل وتطوير السلع والعمليات
- تحديد معدل التغير المطلوب (تدريب، إستثمارات، توظيف، هيكلة) لمواكبة التطور
- أى من التكنولوجيا الجديدة (الرسائل القصيرة، توتير، فيس بوك) يجب أن نتبناها ؟
- القدرة على تقييم الابتكارات الجديدة والمنافع المتولدة عنها
- رصد التقنيات الجديدة وتتبعها
- طبيعة ووتيرة التغير التكنولوجي
- براءات الاختراع
- يمكن التعرف على التكنولوجيا الجديدة من خلال الزبائن أو الشركاء أو التقارير الخاصة

السعودية حصلت على ٣٦٤ براءة اختراع عام ٢٠١٥ والكويت ٦٤ ومصر ثلاثين براءة

التغيرات التي تحركها تقنية المعلومات

- التركيز على كل مستهلك على حدة مقابل التركيز على حجم كبير من المستهلكين.
- تعميق الروابط مع الموردين والعملاء فيما يعرف بالاقتصاد الشبكي
- تدمج الشركة بالبيئة العالمية وتساعد على فتح أسواق جديدة
- تزيد فرص تبادل المعرفة والخبرات والمعلومات
- سهولة المعاملات وسرعتها من أي مكان وفي أي وقت
- تحدث تغيرات اجتماعية واقتصادية وثقافية وأخلاقية واسعة
- أدت الى زيادة البيانات وبرمجيات المصدر المفتوح والخدمات المجانية
- توفير التكلفة بأنواعها سواء المالية أو الوقت أو الجهد ولاسيما تكلفة المعاملات والتكلفة المتغيرة
- خلق شركات ومنتجات وخدمات وموارد (الترددات) وفرص اقتصادية جديدة
- الابتكارات الكاسحة Disruptive Innovations (مثل الجوال، والحاسب، والتعليم عن بعد والسيارات ذاتية القيادة والقطارات) تحل محل التكنولوجيا القديمة وتعيد هيكلة الأعمال وتساهم في خلق منظمات افتراضية

السعودية تستثمر ٢٠٠ مليار ريال سنويا في الاتصالات

تأثيرات الحاسوب والانترنت على سوق العمل

- الكمبيوتر يناقش الانسان في سوق العمل
- سوف تنتشر ثقافة العمل من البيت والعمل جزء من الوقت
- العمل لمدة ٤٠ ساعة سيصبح لدوافع اجتماعية وليس لسد الحاجات المالية
- سوف تزداد فرص العمل من المنزل ولا سيما للنساء وقاطنى المناطق النائية
- سوف تذوب أهمية المنظمة ومكان العمل الرسمي وأوقاته الرسمية بشكل كبير
- سوف تقل الموارد الاقتصادية المستخدمة في العمل بشكل كبير
- سوف تتسع الفجوة الرقمية بين من يمتلكون التكنولوجيا ومن لا يملكونها tech-haves and the have-nots.
- تقنية المعلومات تحدث تغيرات جذرية وليس عادية revolutionary changes
- الثروة ستتركز في يد من يملكون الخبرات والمعرفة والأفكار والعلامات التجارية والمعلومات

عوامل أخرى

هناك عوامل أخرى تؤثر في بيئة الأعمال مثل:

- **العوامل الجغرافية:** مثل المناخ والوقف الخيري والموارد الطبيعية والظروف المناخية، والموقع الجغرافي، وقربه من المرافق والموانئ والمطارات وغيرها، وكل ما له صلة لقطاع الأعمال.
- **الكوارث الطبيعية:** مثل الفيضانات والزلازل والبراكين والأعاصير
- **العوامل البيئية :** تحليل PESTLE يشمل مدى توفر الموارد الطبيعية وتأثير الأعمال على البيئة، إضافة الى العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والقانونية والتقنية
- **مكانة الدولة الدينية وإمكاناتها السياحية:** مكانة المملكة الدينية ووجود الحرمين فيها يفتح فرص أعمال كبيرة وامتلاك مصر لخمس آثار العالم ساهم في تنمية قطاع سياحي كبير

بيانات الزبائن

- وسائل جمع البيانات عن الزبائن: النماذج الالكترونية، تاريخ مشتريات المستهلك، برامج التجسس، محركات البحث، الكوكيز، برامج التنقيب عن البيانات
- أهمية البيانات الشخصية: مصدراً لمعلومات الاتصال، معلومات الملف الشخصي، معلومات عن سلوك المستهلك (على موقع الشركة والشركات الأخرى)

المبادئ الثمانية لحماية البيانات:

١. يجب تناول المعلومات بشكل عادل وقانونى
٢. تناولها بشكل محدود
٣. استخدام البيانات بشكل مرضى وفى أمور ذات صلة وليس بشكل مفرط
٤. مراعاة الدقة فى تناول البيانات
٥. عدم الاحتفاظ بها لفترة اطول من اللازم
٦. استخدامها طبقاً لحقوق ماله البيانات
٧. تناولها بشكل امن
٨. عدم نقلها عبر البلدان دون توفير الحماية الكافية

مسح بيئة الأعمال الإلكترونية

المسح البيئي هو "دراسة وتفسير الأحداث والاتجاهات السياسية والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية التي (**وخطواته: Kroon 1995** تؤثر على الشركة أو الصناعة أو السوق ككل)

١. تحديد المتغيرات الداخلية والخارجية التي يجب جمع معلومات عنها
 ٢. جمع البيانات عن هذه المتغيرات (عن طريق الملاحظة أو الاستبيان أو المقابلات أو التقارير)
 ٣. تحليل هذه البيانات باستخدام طرق شتى
 ٤. التنبؤ ببعض المتغيرات المهمة
 ٥. عمل ملف profile عن كل عنصر
 ٦. كتابة التقرير وتحديد الموقف الاستراتيجي والفرص والمخاطر
- طرق أخرى لجمع البيانات: بناء سيناريوهات، المنطق والبداهة، المقارنة التاريخية، طريقة ديلفي أخذ آراء الخبراء والمدراء وإستخدام السلاسل الزمنية
 - نتائج المسح البيئي يستخدم في تصميم نماذج الأعمال والخطط الاستراتيجية والتسويقية والوظيفية
 - المسح البيئي يمكن أن يكون جزءاً من «نظام إستراتيجي للإنذار المبكر» Strategic early warning system

علاقة الأعمال الإلكترونية بالبيئة والتقنية الخضراء

الاعمال الإلكترونية تعتبر صديقة للبيئة بسبب الآتى:

- ❖ تقلل الاعتماد على السيارات: ٢٠% من حركة السيارات في بريطانيا موجهة للتسوق
- ❖ تقلل استهلاك الطاقة ومن ثم تقلل الاحتباس الحرارى
- ❖ تقلل الحاجة الى مخازن لأن الإنتاج يكون حسب الاحتياجات الخاصة للزبائن
- ❖ تقلل استهلاك الورق
- ❖ رقمنة بعض المنتجات والخدمات مثل مقاطع الموسيقى والفيديو والبرامج التدريبية والمواد التعليمية تقلل المخلفات في جميع سلسلة التوريد
- لكن هناك من يرى عكس ذلك بسبب المخلفات الالكترونية e-waste مثل أجهزة الحاسوب والجوالات المعطوبة