

الباب الخامس

بعض أنظمة التجارة الإلكترونية
الحكومة الإلكترونية
التعليم الإلكتروني
تجارة المستهلك-للمستهلك C2C

إعداد:
معتز خالد سعد

المصادر:

- ✓ Turban, E. (2015). Electronic commerce : a managerial and social networks perspective

الحكومة الإلكترونية e-government

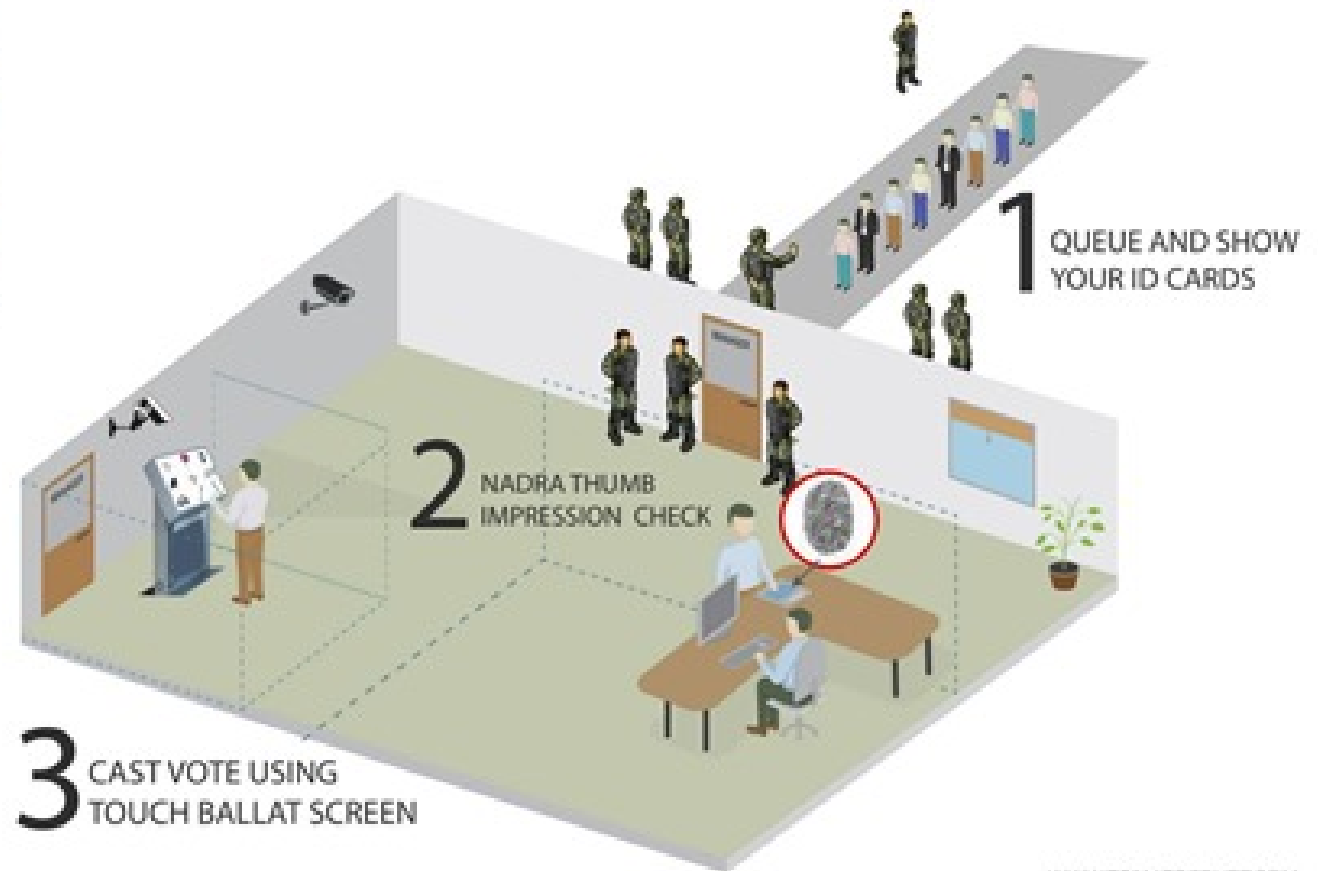
- هو نظام تقدم من خلاله تقوم الحكومة بـ:
- بيع / شراء خدمات أو منتجات من / إلى الشركات
G2B
- نموذج الحكومة-للمواطن G2C
 - يشمل هذا النموذج كل التفاعلات بين الحكومة ومواطنيها
 - تقديم خدمات للمواطنين
 - مثل التصويت الإلكتروني e-voting و نظام تحويل أموال الرعاية الاجتماعية إلكترونياً electronic benefits transfer



**WE DEMAND 3 STEP
FOOL PROOF POLLING**



**SAY NO
TO BALLET
PAPER**



WWW.TOMATOCRUST.COM

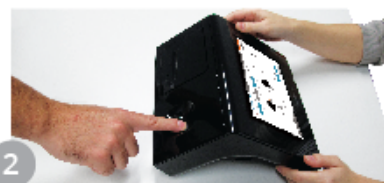
Auca Senate Elections 2015 - How to vote



SMARTMATIC



1 Hand over your ID card to the poll worker. The poll worker will check the information on your ID card.



2 When instructed, place any of your index fingers on the fingerprint reader. The e-poll book will validate your identity. Then, it will activate the one-time voting card to allow you to continue the voting process.



3 Receive the one-time voting card from the poll worker. The poll worker will keep your ID card while the voting session takes place.



4 Go to the private booth and insert the one-time voting card in the voting machine. The card slot is located in the lower-right side of the voting machine.



5 Select your preferred option(s) by pressing the face of your candidate(s), and then press the "Vote" button on the screen to cast your ballot. You can select up to two candidates, or select the "Against all" option.



6 Remove the one-time voting card, take the paper vote receipt, and check your options.



7 Insert the paper vote receipt in the ballot box.



8 Return the used one-time voting card to the poll worker. You will be given your ID card back.

G2B

- نظام الحكومة الإلكترونية الذي يشمل كل التفاعلات بين الحكومة والشركات
 - بيع منتجات أو تزويد خدمات للشركات
 - شراء منتجات أو طلب خدمات من الشركات
 - مثال: نظام المشتريات الإلكترونية أو الشراء الجماعي

نماذج أخرى للحكومة الإلكترونية

- الحكومة-للحكومة G2G

- نظام الحكومة الإلكترونية الذي يشمل كل التفاعلات بين الوحدات المختلفة للحكومة أو بين الحكومات

- الحكومة-للموظفين

- نظام الحكومة الإلكترونية الذي يشمل كل التفاعلات بين الحكومة وموظفيها

- الهدف تحسين كفاءة وفعالية العمليات الداخلية في الحكومة

تنفيذ الحكومة الإلكترونية

- التحول للحكومة الإلكترونية يأخذ وقت طويل

الحكومة 2.0

- استخدام الحكومة لتقنيات الويب 2.0 للتفاعل مع المواطنين أو تقديم خدمات
- أمثلة

الحكومة المتنقلة

mobile government (m-government)

- هو تنفيذ نظام الحكومة الإلكترونية باستخدام تقنيات الاتصالات اللاسلكية بعرض تقديم خدمات للمواطنين ولغرض إنجاز الأعمال
- التطبيقات G2C و G2E
- تكلفة وأمان الحكومة المتنقلة

التعليم الإلكتروني e-learning

- توصيل المعلومات بغرض التعليم أو التدريب
- فوائد ومساوئ التعليم الإلكتروني

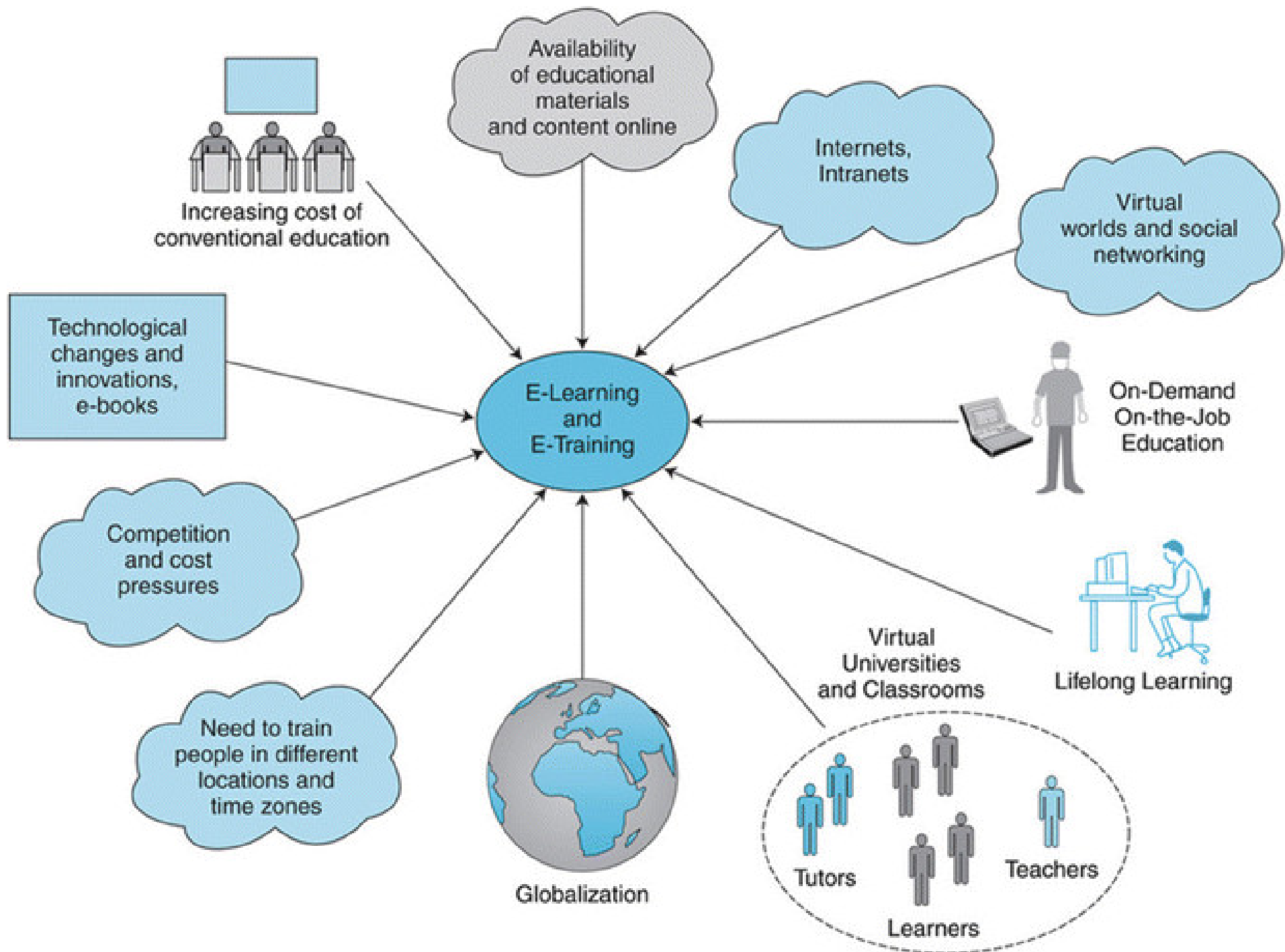
- الفوائد

- خفض التكاليف
- التعلم في أي وقت وفي أي مكان
-

- المساوئ

- الافتقار للتفاعل وجهها لوجهها
- الافتقار للمحفز الذاتي للتعلم لدى الطلاب
-

الأُمُور التي تدعم وتحسن من انتشار
التعليم الإلكتروني



الأمر التي تدعم وتحسن من انتشار التعليم الإلكتروني

- 1. زيادة تكلفة التعليم التقليدي: زيادة تكلفة التعليم التقليدي تعطي فرصة للتعليم الإلكتروني بالانتشار.
- 2. مدى توفر المواد التعليمية والمحتوى على الإنترنت.
- 3. شبكة الإنترنت والشبكات الداخلية للإنترنت.
- 4. العوالم الافتراضية والشبكات الاجتماعية: استعداد الناس وتقبل فكرة العالم الافتراضي وكذلك يقضون ساعات طويلة على الشبكات الاجتماعية .
- 5. في مجال التعليم أثناء العمل: التعلم عند الحاجة للقيام بوظيفة معينة ، يتم أخذ دورات حتى يتم اكتساب مهارات للوظيفة .
- 6. التعلم مدى الحياة : التعلم يكون بكل المراحل العمرية ليست مقتصرة لعمر محدد.
- 7. الجامعات الافتراضية والفصول الدراسية: تنقسم الجامعة الافتراضية والفصول إلى:
 - مدرسين وطلاب.
 - مدرس واحد و طالب واحد.

الأمور التي تدعم وتحسن من انتشار التعليم الإلكتروني

- 8. العولمة: عبارة عن أكاديمية يمكن أن يسجل بها أي أحد من جميع أنحاء العالم ، أو عبارة عن دورات عالمية يمكن التسجيل بها من جميع أنحاء العالم وليست مقتصرة في دولة واحدة .
- 9. بحاجة إلى تدريب الناس في مختلف المواقع والمناطق الزمنية:
 - مثال: أن تقوم شركة بتدريب موظفيها بشكل دوري من أكثر من منطقة فيتم التدريب بشكل إلكتروني عبر الإنترنت وذلك يوفر الذهاب إلى المنطقة التي تقاب بها هذه الدورات .
- 10. ضغوط المنافسة والتكلفة: عندما يكون في منافسة قوية يجعل التعليم الإلكتروني يتطور بشكل سريع .
- 11. التغيرات التكنولوجية والابتكارات والكتب الإلكترونية: تغير التقنيات مثل وود أجهزة خاصة بالقراءة مريحة للعين.
 - مثال: kindle fire : هو جهاز خاص بشركة Amazon لا يوجد إشعاعات في الشاشة وكذلك يمكن وضع عدد كبير من الكتب في جهاز واحد متنقل صغير الحجم ، ويمكن كتابة ملاحظات وتحديد سطور ومشاركة المعلومات بين الأفراد بشكل سريع .

التعليم الإلكتروني (تايـع)

- التعليم عن بعد (distance learning) : هو التعليم الذي يتم خارج الحرم الجامعي، وعادةً يتم من خلال موارد على الإنترنت .
- الجامعة الافتراضية (virtual university) : هي جامعة على الإنترنت يأخذ من خلالها الطلاب دروساً في المنزل أو في أي مكان , عن طريق الإنترنت .
- تدريب موظفي الشركة عبر الإنترنت (On-line Corporate Training) : موظفون يحتاجون إلى تدريب.

التعليم الإلكتروني (تابع)

- التعلم بناء على الطلب (learning on-demand) :
 - هو التعليم الذي يزود به الموظف في حين يتم تنفيذ العمل في بيئة التعلم بناء على الطلب
 - تكون الدورات، المراجع، الملفات المساعدة، الوثائق، والتسجيلات الصوتية والفيديو والكتب والعروض متاحة للموظف الشركة متى وأين يحتاج إليها داخل الشركة فقط .

التعليم الإلكتروني (تابع)

- نظام إدارة التعلم (LMS) : هو نظام لإدارة وتوثيق وتتبع , وتقارير البرامج التدريبية , والفصول الدراسية و الأحداث عبر الانترنت , وبرامج التعليم الإلكتروني ومحتوى التدريب .
- الكتب الإلكترونية (e-book) : كتاب بصيغة رقمية يمكن قراءته على شاشة الحاسوب أو على أجهزة خاصة مثل:
 - جهاز Kindle Paper white من Amazon
 - جهاز NOOK من دار نشر (Barn and Noble)
 - جهاز PRS-T3 من Sony
 - سلسلة أجهزة Kobo 1

الكتب الإلكترونية: سلبيات وإيجابيات

• إيجابيات

- يمكن الحصول عليها في أي وقت .
- توفير المصادر.
- توفير التكلفة

• سلبيات

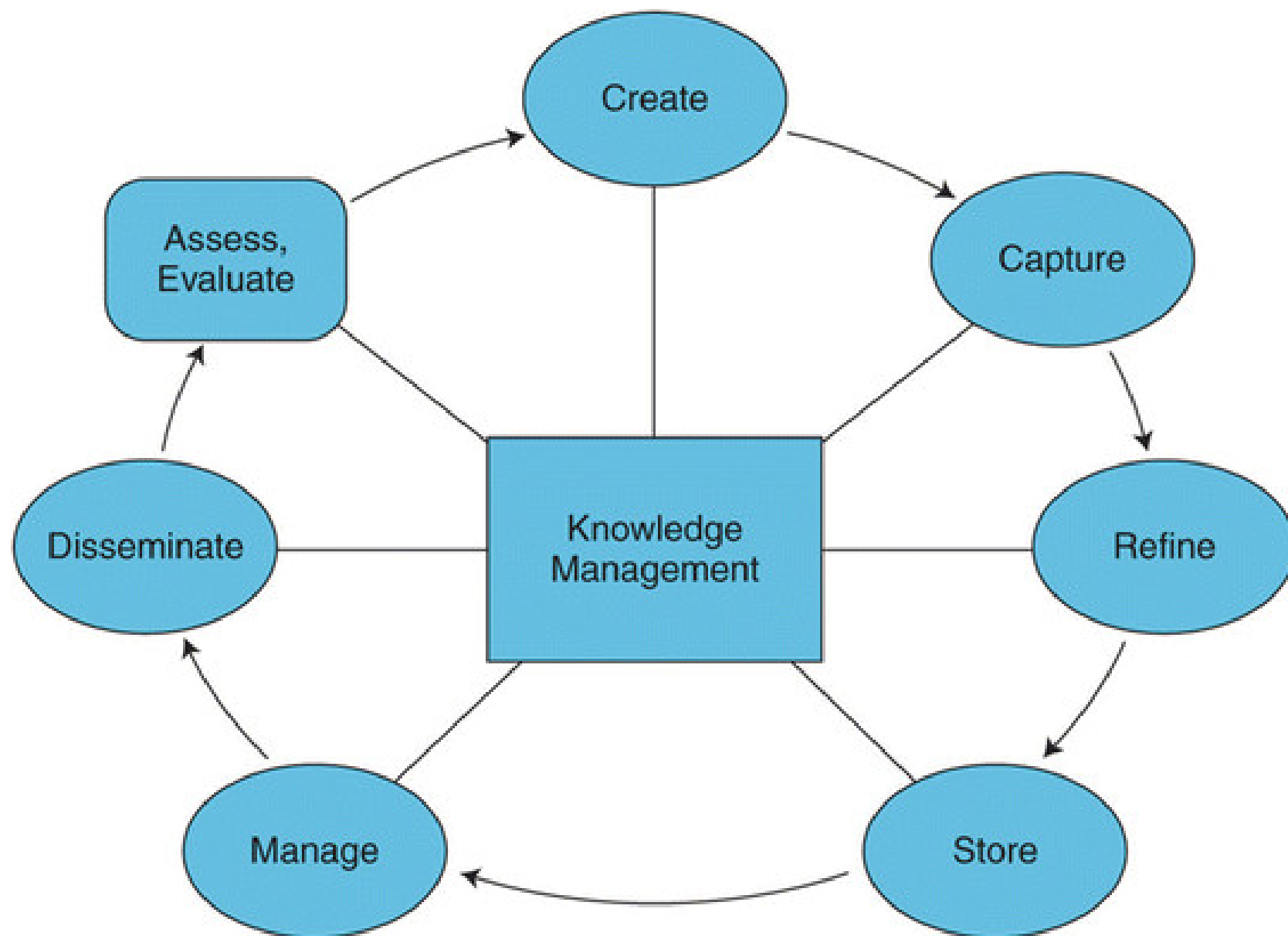
- بعض الكتب لا تتوافر إلكترونياً .
- عدم توفر أجهزة القراءة على نطاق واسع .
- القراءة لساعات طويلة من جهاز إلكتروني يسبب إجهاداً للعين .
- توفرها بصيغتها الرقمية مما قد يسبب في انتهاك لحقوق الملكية الفكرية .

إدارة المعرفة

knowledge management KM

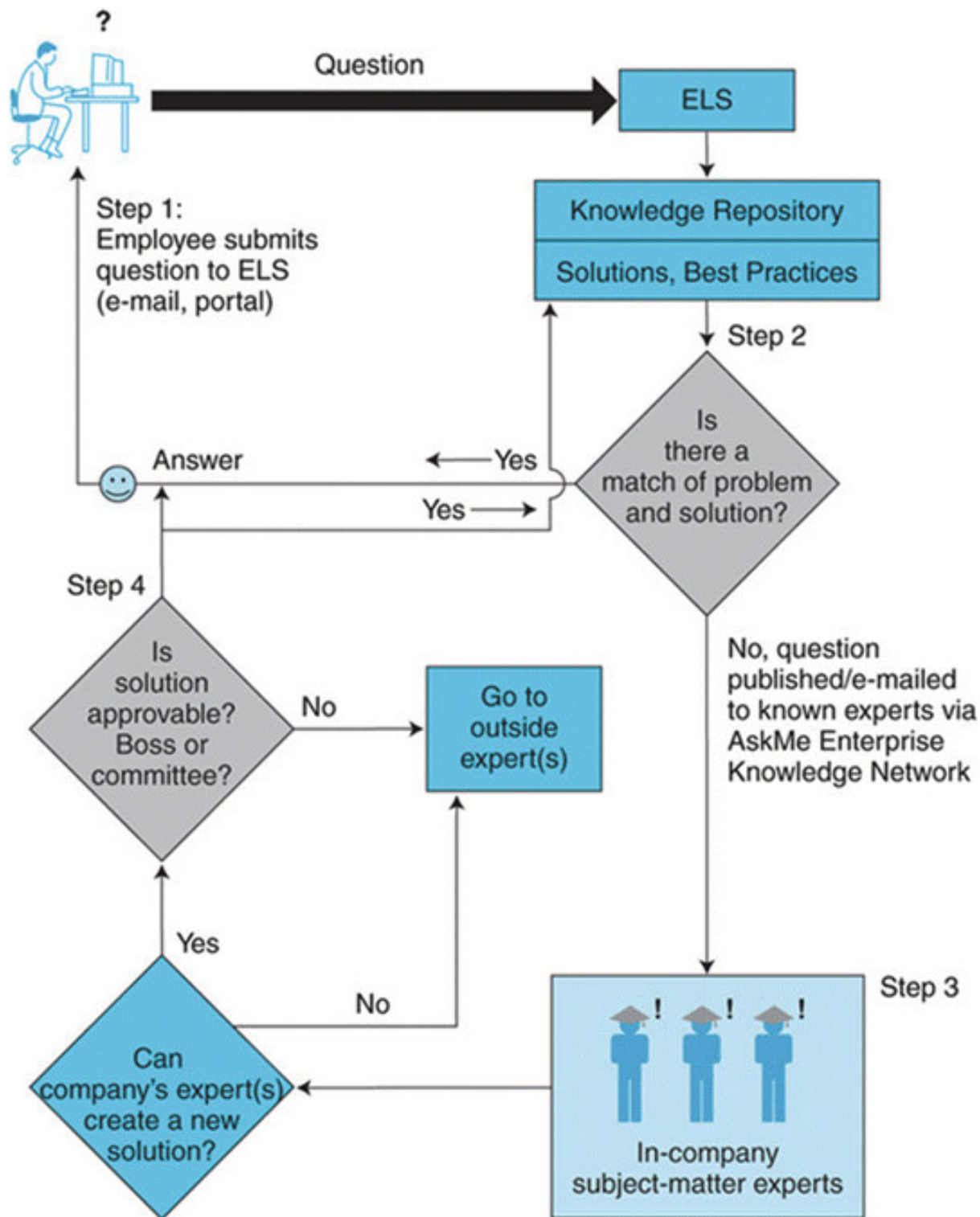
- هي عملية تجميع و إنشاء وتخزين وتحديث المعلومات بشكل مستمر ونشرها واستخدامها عند الحاجة .
- علاقة التجارة الإلكترونية بإدارة المعرفة :
 - داخلية: وهي تبادل المعرفة داخل الشركة.
 - خارجية: هي تبادل المعرفة خارج الشركة مع الزبائن أو مع شركات أخرى.
- علاقة الشبكات الاجتماعية بإدارة المعرفة : إنشاء معرفة مثل المدونات .
 - نصائح واستشارات إلكترونية
 - نصائح طبية.
 - استشارات إدارية.
 - استشارات قانونية.
 - خبرات.
 - استشارات مالية.
 - استشارات اجتماعية.

دورة إدارة المعرفة



أنظمة إيجاد الخبراء expert location systems (ELS)

- نظم محوسبة تفاعلية تساعد الموظفين لإيجاد والاتصال مع زملائهم الخبراء المطلوبين لحل مشكلة معينة ، سواء كانوا خبراء بالشركة ذاتها بمكتب آخر أو في بلد آخر ، وعادة يكون حل المشكلة بشكل سريع .
- تتم حل المشاكل عبر خطوات :
 - 1. يرسل الموظف السؤال أو الاستفسار إلى أنظمة موقع الخبراء
 - 2. يتطلع الموظف الحلول لمشاكل سابقة وأفضل الممارسات ، إن لم يجد حل مناسب لمشكلته يتواصل مع الخبراء .
 - 3. يتم تحديد الخبراء المناسبين لحل المشكلة من خلال الاطلاع على الملف الشخصي الخاص بكل خبير.
 - 4. يقوم الخبراء بالاتفاق على حل مناسب، وإن لم يتم الاتفاق على حل يلجئوا إلى المدير ويعرضوا عليه الحلول وهو يقوم باختيار الحل المناسب. والسبب وراء اللجوء إلى المدير أنهم سوف يعتمدون الحل حتى يتم تدوينه إذا واجهت المشكلة ذاتها موظف آخر .



AskMe expert location system

أمثلة على ELS

- Knowledge base (user generated):
 - Private
 - MITRE Expert Finder (MITRE Corporation)
 - Tacit Software (Oracle Corporation)
 - GuruScan (GuruScan Social Expert Guide)
 - Public (user generated)
 - Expertise Finder
 - Community of Science Expertise
 - ResearcherID (Thomson Reuters)
- Social network (for example linkedin)

أمثلة على ELS

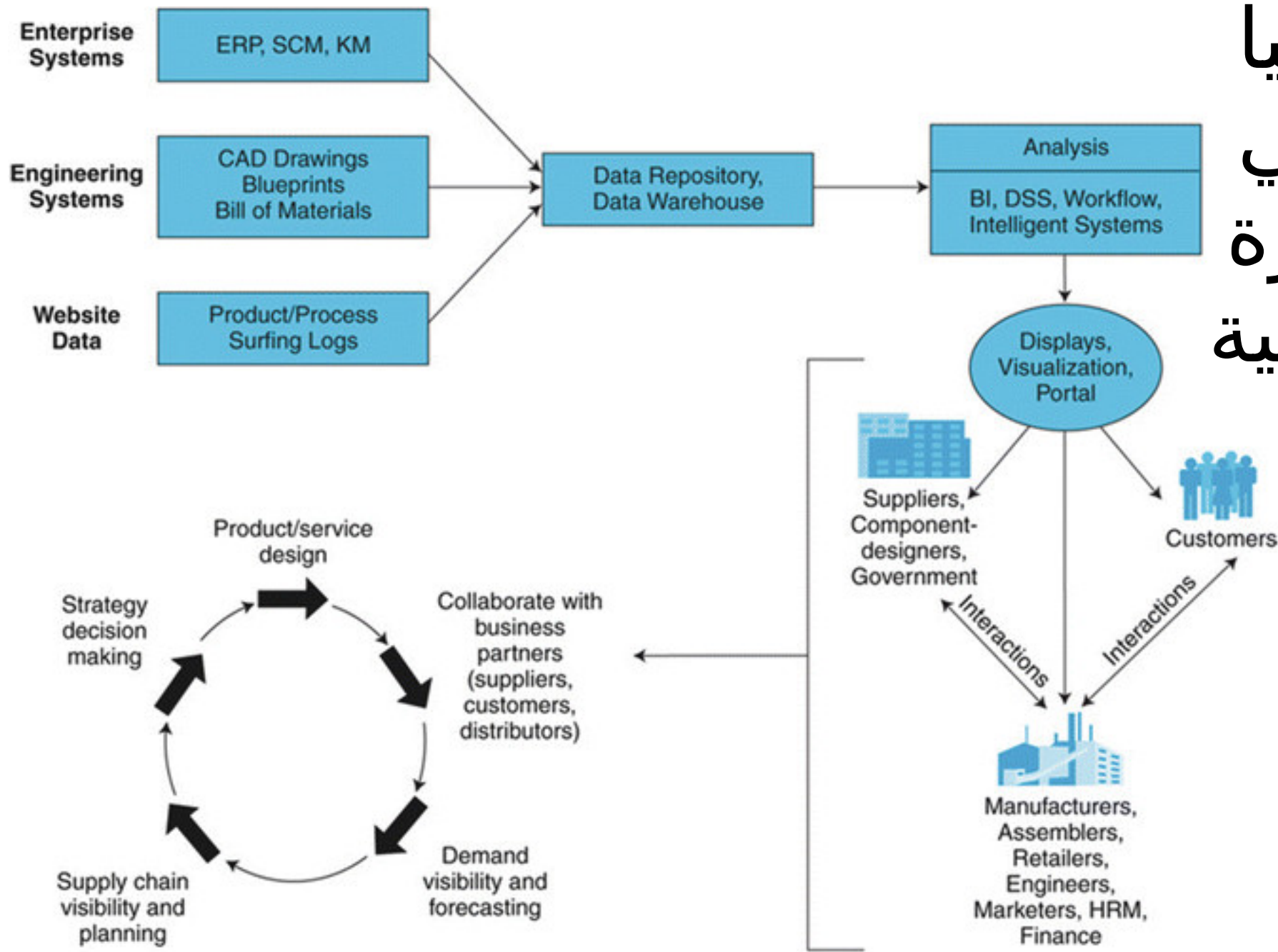
- Knowledge base (third party generated & public)
 - ResearchScorecard (ResearchScorecard Inc.)
 - authoratory.com
 - BiomedExperts (Collexis Holdings Inc.)
 - KnowledgeMesh (Hershey Center for Applied Research)
 - Community Academic Profiles (Stanford School of Medicine)
 - ResearchCrossroads.org (Innolyst, Inc.)

التجارة التعاونية

collaborative commerce

- استخدام التقنيات الرقمية التي تمكن الشركات التعاون فيما بينها لتخطيط وتصميم وتطوير وإدارة المنتجات والخدمات والأبحاث
- نقطة التعاون Collaboration hub
 - نقطة مركزية للتحكم في سوق الكتروني
 - مثال: أن تقوم شركة تصنيع الشاشات اللمس بتوريدها لأكثر من شركة مثل:
 - شركات تصنيع الهواتف الذكية
 - الصراف الآلي
 - شركات الطيران

العمليات في التجارة التعاونية



امثلة على التجارة التعاونية

- المخزن المدار من قبل المورد

Vendor managed inventory VMI -

- عملية تعاونية بين تاجر التجزئة والمورد حيث يقوم تاجر التجزئة بإعطاء المسؤولية الكاملة للمورد -المزود- في التحكم في مخزن البائع و تحديد متى تتم عملية الطلب وربما تحديد كمية الطلب للتأكد من أن تاجر التجزئة لديه المستوى المطلوب من المخزون وذلك لضبط الفجوة بين العرض والطلب

فوائد و معوقات التجارة التعاونية

• الفوائد:

- تقليل تكلفة النقل والتخزين .
- تقليل وقت ودورة تصميم المنتج .
- تقليل وقت التطوير .
- ازالة التعارض بين القنوات وذلك عند وجود اكثر من مزود فانه يحصل تناسب بين المواد الموردة .

• معوقات التجارة التعاونية :

- التقنيات والبرامج المتعددة التي تستخدم في التجارة التعاونية .
- الخصوصية حيث يتم تشارك معلومات حساسة وتخزين معلومات حساسة لدى الشريك .

يمكن التغلب على المعوقات التقنية عن طريق الحوسبة السحابية

تجارة المستهلك-C2C

• تطبيقات على تجارة C2C

- المزادات.
- الإعلانات المبوبة : مثل وضع اعلان في زاوية محددة في الموقع .
- الخدمات الشخصية : مثل المساعد الشخصي في التسوق .
- الأنشطة المستهلك إلى المستهلك في الشبكات الاجتماعية وتجارة العقارات الافتراضية.

نهاية الباب الخامس

