الفصل الخامس
إدارة أنشطة الانترنت

تقديم

لاشك أن كل المجتمعات تقر بأهمية الإنترنت وتعتبر عنصر محوري في البنية التحتية لمجتمع المعلومات، فالانترنت تخدم قرابة البليون مستخدم في عام ٢٠٠٤، إلا أنه يوجد بعض الآراء التي تشكك في مدى ملائمة المؤسسات والآليات الحالية لإدارة العمليات ووضع السياسات المتعلقة بالإنترنت على الصعيد المحلي والعالمي (Château de Bossey 2005) ومن ثم عدم السيطرة علي الآثار الجانبية لشبكة الانترنت بالصورة الكافية. وتتطلب الإدارة الفعالة للانترنت ضرورة: صياغة تعريف عملي لإدارة الإنترنت؛ تحديد قضايا السياسة العامة المتصلة بإدارة الإنترنت؛ صياغة فهم مشترك للأدوار والمسؤوليات التي تضطلع بها الحكومات والمنظمات الدولية القائمة وغيرها من المحافل الدولية، وكذلك القطاع الخاص والمجتمع المدني في البلدان النامية والمتقدمة علي حد سواء، الأمر الذي يضمن التشغيل المستقر الآمن للإنترنت.

ويبحث هذا الفصل في التعرف علي كيفية الإدارة المثلي لشبكة الانترنت حول العالم لتعظيم الآثار الايجابية للانترنت وتقليص أثارها السلبية.

١- تكنولوجيا المعلومات والتجارة الإليكترونية

١/١: شبكة الإنترنت ونظام تكنولوجيا المعلومات

الإنترنت هي بمثابة الطريق السريع للمعلومات Information Super Highway وهو المصطلح الذي أطلقه نائب الرئيس الأمريكي الأسبق "البرت جور" علي نظام البنية الأساسية لشبكة المعلومات الأمريكية القومية. وهي شبكة للإتصالات أنشأتها الولايات المتحدة الأمريكية خلال فترة الستينات لخدمة القوات المسلحة الأمريكية في حالة نشوب حرب نووية أو أي هجوم يهدد الأمن القومي الأمريكي، وبعد إنتهاء الحرب الباردة وإنهيار الإتحاد السوفيتي وغياب التهديد النووي وما يفرضه من ضغوط علي الولايات المتحدة الأمريكية، اتسع مجال هذه الشبكة وأصبح يشارك في إداراتها وتغذيتها وصيانتها العديد من الشركات والجامعات ومراكز البحوث والمؤسسات الخاصة، وتربط هذه الشبكة أكثر من خمسة مليون حاسب آلي معاً الآن وهي تمثل أكبر شبكة إليكترونية في العالم.

والإنترنت ليست شبكة واحدة قائمة بذاتها، وإنما هي شبكة من الشبكات التي تتبادل المعلومات فيما بينها دون قيد أو رقيب، وحتى أواخر عام ١٩٩٤ كان هناك ما يقرب من عشرون ألف شبكة في كل قارة من قارات العالم تربط معاً أكثر من ثلاثة ملايين جهاز كمبيوتر لتشكل معاً جزءاً صغيراً من شبكة الإنترنت والتي ينضم إليها شبكات جديدة بمعدل ألف شبكة كل شهر تربط معاً ما يقرب من مئة ألف جهاز كمبيوتر (IBM, 1999).

وكانت شبكة الإنترنت التي تربط بين جميع الشبكات تمثل حقلاً سرياً يحتكره علماء الحاسب الآلي والأكاديميون خلال خمسة وعشرون عاماً من بداية

إنشائها، حيث كانت بمثابة خطاً تليفونياً خاصاً لأجراء المحادثات الإليكترونية التي يستحيل علي أي شخص آخر أن يفهمها وذلك قبل انتقالها إلي القطاع المدني ورفع الحظر الذي كان مفروضاً علي استخدامها إلا في الأغراض العلمية والعسكرية. وسرعان ما نمت واتسعت بعد ذلك عندما قام المشرفون عليها بتأجير الخطوط التليفونية القائمة وربطها بالشبكات العامة والشبكات التجارية في منتصف الثمانينات.

وفي منتصف عام ١٩٩٣ انبثق من معطف الإنترنت أجنحة خاصة ووسيلة جديدة لتجميع الوثائق معاً مما أتاح لمستخدمي وسائط تكنولوجيا المعلومات التجوال عبر الشبكة وأن يشاهدوا كل ما فيها بالصوت والصورة (عن طريق أجهزة الفيديو والتلفزيون المرتبطة) بمجرد توجيه فأرة الحاسب والضغط عليها. ومن ثم يعتبر ذلك بمثابة فجر جديد، إذ لم تعد شبكة الإنترنت مجرد وسيلة لإرسال واستقبال البريد الإليكتروني ونقل البيانات عبر شبكات الحاسب بل أصبحت وكأنها مكان يعج بالناس والأفكار تستطيع زيارته والتجوال في جنباته وهو ما يعرف بعالم Cyber Space وهو المكان الذي يعج بأجهزة الحاسب الآلي والناس الذين يعملون معاً جنباً إلي جنب، وتولدت شبكة جديدة تعتمد علي بث المعلومات ونشرها بالإضافة إلي التفاعل الفعال بين المستخدمين وأطلق عليها الشبكة العنكبوتية [W.W.W/ World Wide Web].

ولقد تضاعف حجم نشاط الشبكة العنكبوتية أكثر من عشرون مرة منذ عام ١٩٨٨ وحتى الآن، حيث تم إنشاء أكثر من ثلاثين مليون صفحة من المعلومات ومواد الترفيه والإعلانات ذات الوسائط المتعددة. ويقدر عدد مستخدمي الشبكة بنحو ثلاثة مليون شخص حتى عام ١٩٩٧، وبلغ عدد مستخدمي الإنترنت إلي ١٥٣,٢٥ مليون مستخدم في عام ١٩٩٨ منهم ٨٧ مليون مستخدم في الولايات

المتحدة الأمريكية وكندا (K-Kakabades et al, 2000)، ووصل عدد المستخدمين إلي ١٩٥,٢ مليون مستخدم حول العالم في عام ١٩٩٩ تستحوذ أمريكا وكندا علي نسبة ٥٥%، وقارة أوروبا علي ٢٣,٨%، ومنطقة أسيا والباسيفيك تصل نسبتها إلي ١٧,٢%، و ٢,٧% لصالح أمريكا اللاتينية، وأفريقيا تصل نسبتها إلي ٠,٩%، وتصل نسبة منطقة دول الشرق الأوسط إلي ٠,٥% (IBM, 1999). ومن البديهي أن يتضاعف هذا العدد في غضون عام أو أقل، هذا ناهيك عن التطورات الحديثة في مجال تطبيقات تكنولوجيا التجارة الإليكترونية عبر شبكة الإنترنت. وتعمل الشبكة وفقاً لأسلوب نمطي يطلق عليه الأسلوب النمطي للاتصال مثل Hyper Text Transfer Protocol, HTTP وأهم هذه البروتوكولات هو ما يعرف ببروتوكول الإنترنت أو بروتوكول التحكم في نقل المعلومات Transmission Control Protocol/Internet Protocol, TCP/IP وهو بمثابة برنامج لإرسال واستقبال رسائل الإنترنت، ويجب أن يتم توفيرة لدي كل حاسب آلي (Theobald & Dunsmore , 2000).

وقد تم إنشاء الشبكة القومية لنقل المعلومات في مصر Egypt-Net وذلك لمجابهة الاحتياجات لنقل المعلومات من قبل القطاعين العام والخاص ولاسيما المؤسسات التجارية والصناعية منها، وتستخدم الشبكة القومية لنقل المعلومات نظام برتوكولات من نمط X25 وبدأت الخدمة الفعلية بها عام ١٩٩٠. وتحتوى الشبكة علي ثمانية عشر نقطة اتصال موزعة بين القاهرة والإسكندرية وقناة السويس بالإضافة إلي بنها وطنطا والمنصورة ودمنهور في الدلتا، وباقي أنحاء الجمهورية، وتأخذ الشبكة الخصائص التالية:

- التعامل مع النظام العالمي Internet باستخدام الخطوط التليفونية العامة Dial-Up Public Switched Telephone Network, PSTN والخطوط المباشرة

الخاصة أو باستخدام الشبكة الرقمية ذات الخدمات المتكاملة Integrated Services Digital Network, ISDN.

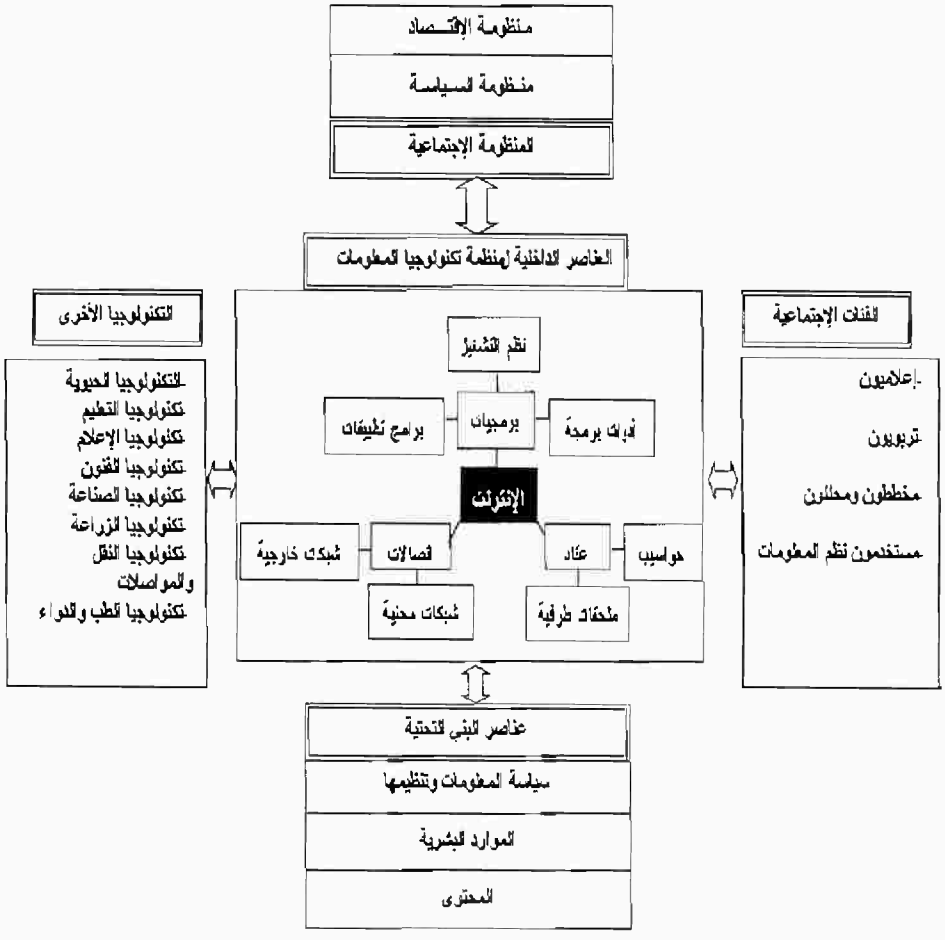
- تقوم وزارة الاتصالات والمعلومات بتطوير سرعات الشبكة لتعمل بنظام شبكة الإطار المتتابع Frame Relay Network استجابة للطلبات المتزايدة علي سرعة نقل البيانات بصورة كبيرة وخاصة مع انطلاق خدمة الإنترنت المجانية، إذ يصل عدد مستخدمي شبكة الإنترنت في مصر الآن إلي ما يقرب من ١,٥ مليون مستخدم.

وتتكون الصورة العامة لتكنولوجيا المعلومات من المكونات الرئيسية التالية (نبيل علي، ٢٠٠١):

- العناصر الداخلية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات مثل: نظم التشغيل، البرمجيات، الاتصالات، العتاد والأدوات المساعدة.
- شبكة العلاقات التي تربط تكنولوجيا المعلومات بما هو خارجها من تكنولوجيات كتكنولوجيات التعليم، والتكنولوجيان الحيوية وتكنولوجيا النقل ...الخ.، وفئات المنظومة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية ...الخ.
- عناصر البنية التحتية لمنظومة تكنولوجيا المعلومات مثل : سياسات المعلومات الوطنية والإقليمية، ومحتوى المعلومات الذي يمثل المادة الخام لصناعة المعلومات، علاوة علي الموارد البشرية من مصممين ومخططين ومديرين لقواعد البيانات ومواقع خدمات الإنترنت ... الخ.

ويوضح الشكل التالي الصورة العامة لنظام تكنولوجيا المعلومات:

شكل رقم (١): الإطار العام لنظام تكنولوجيا المعلومات



المصدر: نبيل علي، الثقافة العربية وعصر المعلومات، رؤيـة لمسـتقبل الخطـاب الثقـافي العربي، سلسلة عالم المعرفة، رقم ٢٧٦، مطابع السياسة، الكويت، ٢٠٠١، ص:٨١ .

٢/١: الإنترنت والمجتمع المحلي

لقد فرضت حياة عصر تكنولوجيا المعلومات علي الإنسان أن يظـل فـي حالة اتصال دائم ومباشر بمصادر معلوماته المختلفة، وأماكن عمله ومعيشـته،

الأمر الذي أدي إلي التوسع في استخدام أجهزة المعلومات النقالة أو المحمولة Mobile التي لم تعد مقصورة علي الراديو الترانزيستور، فهي تشمل حالياً الهاتف المحمول، والحاسب الآلي المحمول، وذاكرة الجيب الإليكترونية وما شابه ذلك. ويتسابق علماء الاتصال وأصحاب الصناعة نحو دمج كل هذه الخدمات في جهاز صغير واحد يجمع بين الهاتف والتليفزيون والتعامل مع شبكة الإنترنت والاستخدام كحاسب شخصي، ومن المتوقع أن تنتشر هذه الأجهزة في المجتمعات المحلية مثل ظاهرة التليفون المحمول محدثةً أثارها المحمودة وغير المحمودة إن لم تتخذ التدابير المناسبة في الوقت المناسب. ويقوم النظام المعروف باسم "ويب. تي. في." Web TV علي فكرة استخدام التليفزيون كنافذة للتعامل مع الإنترنت يتم من خلالها الولوج إلي عالم الإنترنت عن بعد باستخدام الريموت كنترول، ومن ثم إمكانية الانتشار إلي قاعدة عريضة من جماهير المجتمع المحلي نظراً لسهولة الاستخدام دون الحاجة إلي معدات أو برامج إضافية. ويتوقع البعض أن تفوق الإنترنت التليفزيون كوسيلة إعلام واتصال بحلول عام ٢٠٠٥ (Negroponte, 1995 في نبيل علي، ٢٠٠١)، وسيترتب علي ذلك مزيداً من الثقافة العلمية والتكنولوجية، وإغناء مصادر المعرفة لصالح التنمية الاجتماعية والاقتصادية في بيئة المجتمع المحلي.

وفي الجانب الآخر هناك ما قد يستقبله المتلقي أو يتعرض له من مظاهر العنف الترفيهي في برامج التليفزيون الرقمي، فرغم الاستخدام المفيد للبريد الإليكتروني إلا أن البعض يسئ استخدامه في أعمال غير مشروعة تضر بسمعة الآخرين مثل قضية "هوفلاند" الشهيرة بولاية فلوريدا الأمريكية في صيف ١٩٩٨ حيث تلقي هوفلاند مئات الرسائل التليفونية والإليكترونية يعبر أصحابها عن ضجرهم واستيائهم من الرسالة التي تلقونها بالبريد الإليكتروني تفيد عرضاً

من شركة هوفلاند ببيع شرائط وصور غير مرغوب فيها بأثمان رخيصة خصماً علي البطاقات الائتمانية الخاصة بهم، وأنه في حالة عدم الرد أو الاعتراض فإن ذلك يمثل موافقة ضمنية علي العرض المقدم، وقد اكتشف هوفلاند أنه تعرض لمحاولة تلويث سمعته من آخر عبر شبكة الإنترنت. كذلك هناك القضية المعروفة بإشاعة سفاح مصر الجديدة حيث قام أحد المغرضين من الشباب ببث قصة مختلقة عبر البريد الإليكتروني تفيد بوجود سفاح يقوم بالاعتداء علي الفتيات وقتلهم وتم البث بصورة متكررة مما أثار الفزع في نفوس عدد كبير من الأسر، ومن ثم أهمية تطوير التشريعات التي تتعامل مع هذه القضايا الجديدة.

كذلك هناك مواقع الإنترنت المنتشرة التي تعرض مناظر الجنس الفاضح، إذ انتشر الجنس كالوباء عبر شبكة الإنترنت وهو ما يمثل خطورة علي جميع فئات المجتمع المحلي، فهو يقحم الأطفال في الأمور الجنسية قبل أوان نضجهم جنسياً واجتماعياً، ويستغل في المراهقين غريزة حب الاستطلاع وتوليد ظاهرة العنف الجنسي لديهم ومن ثم زيادة حالات الاغتصاب الجنسي في المجتمعات المحلية المحافظة. وهناك مصادر عدة لنشر المعلومات الجنسية عبر الشبكة من خلال مواقع المجلات الجنسية، ومواقع التجارة الإليكترونية المتخصصة في بيع المنتجات الجنسية من ملبوسات وعقاقير ووسائل إليكترونية، بل وصل الأمر ببعض مواقع التجارة الإليكترونية الخاصة بتسويق السلع والخدمات العادية غير الجنسية إلي تطعيم حملاتها الترويجية عبر الشبكة بفقرات ذات طابع جنسي بهدف اجتذاب عملائها. ويأتي الجنس في مقدمة قائمة تكنولوجيا الواقع الافتراضي أو الخائلي Virtual Reality التي تتيح الدخول في وهم ممارسة الجنس عن بعد مع "دوبلير" افتراضي يقوم مقام الرفيق البعيد، أو مع أجساد رقمية مجسمة، كنوع متقدم من أحلام اليقظة الرمزية، وهو ما يمثل العبث بقيم

إنسانية ساسية تنعكس سلباً علي علاقة الرجل بالمرأة بشكل عام (نبيل علي، ٢٠٠١).

وللتغلب علي هذه الظواهر السلبية لاستخدام شبكة الإنترنت فإنه قد تم التوصل إلي تكنولوجيا جديدة تسمي بشريحة العنف الترفيهي Violence Chip, V-Chip التي اخترعها الكنديون وأقرها الكونجرس الأمريكي ثم البرلمان الأوروبي، حيث توضع هذه الشريحة داخل التليفزيون أو في صندوق إليكتروني متصل به أو بأجهزة الحاسب الآلي، وتقرأ هذه الشريحة كود التحذير الذي يحدد درجة العنف ومدي الإباحية وما شابه ذلك. ويلزم القانون ضرورة وضع هذا الكود علي كل الأفلام والمواد والمعلومات التي تبث عبر الإنترنت ووسائل الإعلام الأخرى. هذا بالإضافة إلي ضرورة تعديل التشريعات في المجتمعات المحلية وبما يجرم مرتكبي هذه الأعمال والتعاون مع الدول المتقدمة في هذا الشأن بعيداً عن الأساليب الرقابية والاعتماد بشكل كبير علي الوسائل التكنولوجية. ويوجد الآن اتجاه متزايد نحو الاستخدام الجاد لشبكة الإنترنت، فقد كان هناك نسبة ١٦,٨% من مستخدمي الإنترنت يتجهون نحو المواقع الإباحية في عام ١٩٩٧، وانخفضت النسبة لتصل إلي ٨,٥% في عام ٢٠٠١ وارتفعت نسبة المستخدمين المهتمين بمواقع الوظائف والسياحة والتجارة من ١٣,٣% إلي ٢٤,٧% خلال نفس الفترة (الأهرام، الأحد ١٢ مايو ٢٠٠٢)، وهو ما يعني الاتجاه نحو الاستخدام الإيجابي لشبكة الإنترنت بعيداً عن الاستخدام السلبي.

كذلك هناك تحدي قصر دورة الخبرة ومن ثم أهمية التدريب المستمر وتشجيع العاملين علي التجديد والابتكار وذلك من أجل تكوين الكادر الوظيفي القادر علي توفير الكفاءة المطلوبة، وتقديم الفكرة الفريدة من نوعها، والقادر علي إعداد الخطط التجارية المدروسة وبما يساعد علي تكوين بيئة عمل

إبتكارية. (Jones et al, 2001) لصالح المحافظة علي مستوي التوظيف المناسب في المجتمع والحماية من ظاهرة البطالة الانتقالية وتقصير مدة دورتها.

٣/١: الإنترنت والتجارة الإليكترونية

لقد شهد العالم المعاصر تسارع كبير في استخدام تكنولوجيا المعلومات بأسلوب دراماتيكي في ظل متغيرات العولمة والانفتاح الاقتصادي والمنافسة الدولية علي زيادة جودة المنتجات وخفض الأسعار. وتقدم شبكة الإنترنت أدوات قوية في متناول الأفراد ومؤسسات الأعمال الكبيرة منها والصغيرة علي حد سواء والمتواجدة في أي مكان علي الكرة الأرضية والمتعاملة معاً B2B أو مع العملاء B2C أو أي نمط تجاري في أي وقت للتنافس وتدنية الآثار السلبية للعولمة وتعظيم أثارها الإيجابية، وقد كان من نتيجة هذا التغيير، الذي يطلق عليه الكثيرون ثورة لأنه قاد التغيير الواسع الانتشار في كل من الهياكل الإدارية والهياكل الصناعية والاقتصادية والتغيير في العلاقات المتنوعة بين الموردين ومؤسسات الأعمال، وبين العاملين وأصحاب العمل، وبين مؤسسات الأعمال وبعضها البعض وبينها وبين المصالح الحكومية والمواطنين، وقد صار من المهم للكل توافر التكنولوجيات المتطورة والوصول إلي الحلول الأحسن بتكاليف قليلة يمكن تحملها من قبل الجميع، في ظل الأسواق الفضائية التي ساهمت في تواجدها وانتشارها تكنولوجيا الإنترنت الحديثة.

أي أن هذه التكنولوجيا ساهمت مساهمة فعالة في إلغاء المسافات والعمل علي تقلصها وأدت إلي تقليص الحدود السياسية والجغرافية وتلاشي عنصر الوقت والزمن إذ أنها غيرت من المفهوم التقليدي للسوق، فبعد أن كان بمثابة المكان الذي تتقابل فيه رغبات كل من البائعين والمشترين أصبح هذا المكان

يمثل نقطة أو وحدة زمنية يتم فيها هذا التقابل علي شبكة الإنترنت (Hewady & Eraqi, 2002). وبذلك ساهمت هذه التكنولوجيات في فتح كثير من الفرص والإمكانيات للحياة الراغدة لجميع البشر ومؤسسات الأعمال المرتبطة بحقبة العولمة المعاصرة، حيث أن التجارة الإليكترونية والتطبيقات التكنولوجية تقدم دائماً مستوي جديد للوصول إلى الأسواق (Schalick, 2002).

وقد كان للتطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر الواضح علي أداء مؤسسات الأعمال وإداراتها، فبزغت سلاسل مؤسسات وشركات الأعمال المتعددة الجنسيات ذات القيمة المضافة العالية، وتحولت وظائف التصنيع والإنتاج والتوزيع والإدارة بصفة عامة إلي أنواع من الاقتصاد الشبكي أو الرقمي أو اقتصاد المعرفة الذي صار يعرض تحديات جديدة أمام إستراتيجيات مؤسسات الأعمال والسياسات الحكومية، فعلي سبيل المثال، أدت ثورة شبكة الإنترنت إلي بزوغ تغييرات عميقة وجذرية في النظم الإدارية الداخلية لمؤسسات وشركات الأعمال ترتبط بالعلاقة بين كافة الأطراف المشتركة في تشكيل الأسواق المفتوحة، وزيادة المنافسة وحدتها علي الصعيد العالمي، وبزوغ منافسين جدد من كل أنحاء العالم بطريقة سريعة وغير متوقعة كنتيجة إلي ظهور مصطلح E--Businces آي الأعمال الإلكترونية، الذي أنتشر استخدامه علي نطاق واسع في الكتابات والأدبيات المتاحة علي شبكة الإنترنت ذاتها والتي تصل بالآلاف والتي يمكن تصفحها من خلال محركات البحث العديدة المتاحة Search Engines. وبذلك يشير هذا المصطلح إلي المنظمة التي تترابط نظم الأعمال بها مباشرة مع عملائها والعاملين فيها وشركائها وموردیها من خلال استخدام شبكات الإنترنت Internet وعبر شبكة الويب Web الدولية

اعتماداً علي التسهيلات الإليكترونية المختلفة التي تقدمها تطبيقات تكنولوجيا التجارة الإليكترونية E-Commerce.

وقد تعدت القضية المثارة اليوم من ضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أداء الأعمال وإدارتها إلي قضية تنمية القدرة الإبتكارية والإبداعية بدلاً من الرقابة والأساليب الإدراية والتنظيمية التقليدية التي قد تعوق أداء الأعمال بمستوي الفاعلية والكفاءة المطلوب في كثير من الأحيان، فعن طريق الابتكار والإبداع المرتبط بالثورة المعرفية المتنامية وتشكيل اقتصاد المعرفة يمكن أن تلعب مؤسسات الأعمال دوراً قيادياً في تحسين جودة المنتج سواء كان سلعة أو خدمة والدخول إلي الأسواق العالمية ذات المنافسة الشرسة التي تميز عصر العولمة والانفتاح العالمي المتبادل.

وبذلك صارت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تخطو بثبات نحو دور جديد لمؤسسات الأعمال، فقد أصبحت جزءاً متكاملاً لإدارة الأعمال إلكترونياً، وأصبح التساؤل اليوم هو عن كيفية نمو مؤسسات الأعمال إلكترونياً، وما الذي يجب أن تعمله، وأين تقوم بأداء أعمالها، وبأي تنبؤات للنجاح؟ فقد أصبحت هذه التكنولوجيا هي المحرك لتنفيذ إستراتيجيات الأعمال التي أصبحت مقبولة إلكترونياً إلي حد كبير، وصارت تتضمن المشاركة في التخطيط ووضع الإستراتيجيات وبناء السياسات واتخاذ القرارات المرتبطة بوظائف وعمليات الإدارة المختلفة في علاقتها بذوي الاهتمام المختلفين Stakeholders. وتستطيع تكنولوجيا المعرفة E-Knowledge التي تقدم دعم لعمليات اتخاذ القرار، وتحسين التنافسية والتركيز أكثر علي الأنشطة ذات القيمة الأعلى (Holsapple & Singh, 2000).

إن الاقتصاد الرقمي أو اقتصاد المعرفة المتسم بالعولمة قد تحول إلي ابعد من وفورات أو مكاسب في كفاءة العملية الإنتاجية، كما أنه لم يعد مجرد نمواً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو الربط مع شبكة الإنترنت بأدواتها وتطبيقاتها الإلكترونية، بل صار يرتبط بمدي استخدام هذه التكنولوجيات بطريقة مبتكرة متجددة وإبداعية ترتبط ببناء أسواق ومنتجات فائقة الجودة، بالإضافة إلي تشكيل شركات ومؤسسات أعمال متعددة التوجهات والجنسيات ذات قيمة مضافة عالية، وخلق وظائف جديدة غير تقليدية.. الخ. ويحتم ذلك علي شركات ومؤسسات الأعمال العمل الجاد من أجل انتهاز الفرص السانحة وإعادة تنمية أسواقها بسرعة مذهلة والبحث عن أسواق جديدة، حتى يمكنها جني ثمار كثير من المزايا والمنافع العديدة المترتبة علي استخدام هذه التكنولوجيات المتقدمة، حيث أن معظم إن لم يكن كل مؤسسات الأعمال التي بدأت في توظيف هذه التكنولوجيات في العمليات والمعاملات التجارية الخاصة بها، جنت الكثير من المزايا المرتبطة بتحسين جودة السلع والخدمات بطريقة مبتكرة كنتيجة لمصداقية التعامل مع العملاء والمتعاملين مع الشركة، والتمكن من الصمود أمام تحديات المنافسة من خلال البحث والتطوير، والقدرة علي اكتشاف فرص جديدة للنمو والتواجد في ظل متغيرات السوق سريعة التغير.

ويجب ملاحظة أن تواجد مؤسسات الأعمال الإلكترونية علي الشبكة لن يصبح متوفراً بدون استثمارات جوهرية في البنية الإليكترونية الأساسية المدعمة للتطورات التكنولوجية وتوافر مناخ إلكتروني مناسب ومدعم لبيئة العمل الإليكترونية. وهذا يحتم ضرورة تواجد بيئة تشجع الاستثمارات، وتشكيل قيادات المجتمع الرقمي ذات التوجه الإلكتروني، وتطوير رأس المال البشري المؤهل والمبدع مع تشجيعه وتحفيزه بكافة الوسائل للاحتفاظ به.

وأدت تكنولوجيا التجارة الإليكترونية إلي نهاية كل من المكان والمسافة، وانخفاض تكاليف التأسيس الإليكترونية واتساع قاعدة المستهلكين بعد التغلب علي الحدود الجغرافية وتوحيد آليات التسعير عالمياً (World Trade Organisation, WTO, 1999)، وعدم ثبات العاملين في مواقع محددة. ففي مؤسسة الأعمال الجديدة تؤدي الأعمال عن بعد From Remote بواسطة البرامج المعدة لذلك ومن ثم أهمية تنمية العاملين وتدريبهم المستمر، كما أنها أدت إلي إنهاء عصر الوسطاء من سماسرة ووكلاء من خلال التعامل المباشر عبر شبكة الإنترنت بين البائع والمشتري وبين طالب الخدمة ومركز تقديمها، وظهور نوع جديد من الوسطاء الإلكترونيين الذين أصبحوا وسيلة لابد منها لمواجهة إعصار المعلومات ويطلق عليهم وكلاء أذكياء Intelligent Agents مرتبطين بمحركات البحث المعدة للإيجار. لذلك فقد حان الوقت للقيام بثورة حقيقية في إعادة تشكيل المفاهيم التقليدية الموروثة، وإعادة صياغة العلاقات، وإعادة بناء النظم والمنظمات، وفي تطوير مناهج تعليم علوم الإدارة والاقتصاد والتجارة بحيث ترتكز علي دراسة مقررات مثل: البحث والتطوير، والإبداع والخلق، وأساليب الإدراة الإلكترونية، مؤسسة الأعمال الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية، نظم المعلومات الإدارية، التمويل الإلكتروني، التسويق الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، الاقتصاد المعرفي، التصميم المتحفي والفندقي الإليكتروني، الإدارة البيئية الإليكترونية، حقوق الملكية الفكرية ... الخ.

٢ - إدارة الإنترنت

على الرغم من وجود فهم مشترك للإنترنت، فلم تتأت بعد رؤية مشتركة لإدارتها، فهي تشمل قضايا هامة متصلة بالسياسة العامة، مثل الموارد الحيوية

للإنترنت، وأمن وسلامة الإنترنت، والجوانب والمسائل الإنمائية المتصلة باستخدام الإنترنت.

فإدارة الانترنت تتعلق بالمسائل المتصلة بالبنية التحتية وإدارة الموارد الحيوية للإنترنت، ويدخل في ذلك إدارة نظام أسماء النطاقات، وعناوين بروتوكولات الإنترنت، وإدارة نظام الخوادم الأساسية، والمعايير التقنية، والترابط الشبكي التناظري وغير التناظري، والبنية التحتية للاتصالات السلكية واللاسلكية، بما في ذلك التكنولوجيات المبتكرة، وكذلك التعددية اللغوية. وهذه المسائل ذات الارتباط المباشر بإدارة الإنترنت تندرج في نطاق عمل المنظمات القائمة المسئولة عنها، وكذلك المسائل المتصلة باستخدام الإنترنت، بما في ذلك البريد الإلكتروني التطفلي (سبام)، وتأمين الشبكات، والجرائم الخاصة بالشبكة. وبينما ترتبط هذه المسائل ارتباطا مباشرا بإدارة الإنترنت، فإن طبيعة التعاون العالمي المطلوب غير محددة بدقة وبالمستوي المطلوب، ويتعلق الأمر بقضايا أخري مثل حقوق الملكية الفكرية أو التجارة الدولية وبناء القدرات في البلدان النامية. ويأتي هنا أهمية الشفافية والمصارحة والعمليات التشاركية علي المستوي الدولي وبناء القدرات. كذلك هناك أهمية حقوق المستهلك والتعددية اللغوية.

قائمة المراجع

- نبيل علي (٢٠٠١): الثقافة العربية وعصر المعلومات، رؤية لمستقبل الخطاب الثقافي العربي، سلسلة عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأداب، دولة الكويت، صص: ٨٠-٨١.

- Château de Bossey (2005). Report of the Working Group on Internet Governance, June 2005, Internet Society, USA.
- IBM (1999): e-business Fundamentals, Student Notebook, IBM Learning Services, Worldwide Certified Materials, IBM Corp., p: 1-4, 1-20.
- K.-Kakabadse, Nada, Kouzmin, Alexander and K.-Kakabadse, Andrew (2000): Current Trends in Internet Use: E-communication, E-information and E-commerce, Knowledge and Process Management Vol.7, No.3, John Wiley & Sons, Ltd, p: 133-142.
- Theobald, William & Dunsmore, H. E. (2000): Internet Resources for Leisure and Tourism, Butterworth Heinemann, Oxford, p: 58-71.
- Jones, Eleri. , Keeling, Debbie. , Davies, Rachel. , Hampson, Doug. , Attwel, Graham. And Hughes, Jenny (2001): Developing Innovation in Small Companies: Motivation + Organizational Culture + Knowledge Transfer = Innovation, Welsh School of Hospitality, University of Wales, Cardiff, UK., p: 1-37.