

الخدمات الإلكترونية

إعداد المعلم

محمد حسن
الحسين



M0HM3D85



الوحدة الرابعة

مفهوم الخدمات الإلكترونية

هي الاستفادة من تقنية المعلومات والاتصالات في تقديم وتسهيل الخدمات .

فوائد الخدمات الإلكترونية

- ١ | إجراء عمليات منظمة و إجراءات بسيطة.
- ٢ | توفير الوقت و الجهد على المستخدم .
- ٣ | ربط الإجراءات و التعاملات ذات العلاقة فيما بينها .
- ٤ | دقة عالية في الأداء .
- ٥ | التقليل من وجود الازدواجية في الإجراءات و التعاملات .

أهم الخدمات الإلكترونية

- ١ | الحكومة الإلكترونية .
- ٢ | التجارة الإلكترونية .
- ٣ | الجامعات الإلكترونية .



الحكومة الإلكترونية

تسعى مشروعات الحكومة الإلكترونية لتخليص المراجعين من زيارة الجهات الحكومية و تحويل المراجعة إلى خدمات إلكترونية يمكن إتقانها عن طريق الانترنت .

فوائد التعامل مع الحكومة الإلكترونية

- ١ | توفير الوقت و الجهد .
- ٢ | الحد من الازدحام المروري .
- ٣ | تحقيق الرضا و العدالة و تسهيل الإجراءات .
- ٤ | خفض التكاليف المادية .

قامت المملكة بإيجاد مشروع تطويري يقوم بدور المحفز و الممكن لتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية و ينسق بين الجهات الحكومية اسمته مشروع "يسر"



برنامج التعاملات الإلكترونية الحكومية
:- GOVERNMENT PROGRAM



الحكومة الإلكترونية

أمثلة على الخدمات الإلكترونية في المملكة



حافز



الحكومة الإلكترونية

أنواع تعاملات الحكومة الإلكترونية

- ١ | حكومة لأعمال (G2B) : التعاملات بين الجهات الحكومية و القطاع الخاص .
- ٢ | حكومة لمواطن (G2C) : التعاملات بين الجهات الحكومية و المواطن .
- ٣ | حكومة لحكومة (G2G) : التعاملات بين الجهات الحكومية المختلفة .



التجارة الإلكترونية

مزايا التجارة الإلكترونية

- ١ | تحقيق الشفافية بالتواصل عن بعد بين الطرفين .
- ٢ | خفض التكاليف .
- ٣ | تسهيل الإجراءات .
- ٤ | النمو السريع .
- ٥ | تعدد الفرص الوظيفية محلياً .

مفهوم التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية : مجموعة متكاملة من العمليات التجارية والاقتصادية باستخدام الوسائل التقنية



التجارة الإلكترونية

أنواع تعاملات التجارة الإلكترونية

- ١ | تاجر لتاجر (B2B) : التعاملات و الخدمات التجارية بين الشركات (معاملات شرائية أو معلوماتية).
- ٢ | تاجر لعميل (B2C) : التعاملات من شركة الى مستهلك .
- ٣ | عميل لتاجر (C2B) : خدمة يقدمها مستهلك إلى تاجر .
- ٤ | عميل لعميل (C2C) : تعاملات بين مستهلكين (المتاجر الإلكترونية الشخصية)



التجارة الإلكترونية

أشهر خدمات التجارة الإلكترونية

١ التسوق الإلكتروني

التسوق الإلكتروني : عمليات البيع و الشراء باستخدام تقنية المعلومات و الاتصالات .

وسائل التسوق الإلكتروني

- ١ | التسوق عبر القوائم البريدية .
- ٢ | التسوق عبر الشبكات الاجتماعية .
- ٣ | التسوق عبر مواقع الشركات .
- ٤ | التسوق عبر الأسواق الإلكترونية .



التجارة الإلكترونية

نصائح حول التسوق الإلكتروني

- ١ | التأكد من وجود مداولة <https://> في بداية موقع الشراء .
- ٢ | عدم إعطاء أي معلومات خاصة لأي جهة غير معروفة .
- ٣ | قراءة نهج الخصوصية و الأمان للموقع .
- ٤ | البحث عن تعليقات الأعضاء لمعرفة ردود الفعل .
- ٥ | يفضل التجربة بشراء سلعة تجريبية و عدم الشراء مرة أخرى إلا بعد الاستلام .
- ٦ | استخدام عمليات الدفع الآمنة .



التجارة الإلكترونية

أشهر خدمات التجارة الإلكترونية

تسيير التعاملات التجارية

٢

- ١ | إبرام العقود و الصفقات .
- ٢ | التعاملات المصرفية .
- ٣ | الفواتير الإلكترونية .
- ٤ | كتالوجات الأسعار .
- ٥ | إجراءات الشحن .



التجارة الإلكترونية

أشهر خدمات التجارة الإلكترونية

خدمة العملاء

٣

قدمت التجارة الإلكترونية أسهل الطرق لخدمة العميل والتواصل معه، كالتواصل المباشر من أي مكان، وحل المشكلات فوراً ومتابعة مدى رضا العميل عن المنتجات و التعاملات وتحقيق العديد من الخدمات.



الجامعات الإلكترونية

مفهوم الجامعات الإلكترونية

الجامعة الإلكترونية : مؤسسة أكاديمية تهدف إلى تأمين أعلى مستويات التعليم العالي للطلاب في أماكن إقامتهم بواسطة الشبكة العالمية ، وذلك من خلال إنشاء بيئة تعليمية إلكترونية متكاملة تعتمد على شبكة متطورة .



الجامعات الإلكترونية

مزايا الجامعات الإلكترونية

- ١ | حل فعال للنمو السكاني و البعد الجغرافي .
- ٢ | الاستفادة من الأساتذة المتميزين دون نقلهم من موطنهم .
- ٣ | خفض تكاليف التعليم الجامعي .
- ٤ | جعل التعليم اكثر مرونة من حيث تنظيم الجدول الدراسي .
- ٥ | توفر على الدولة تكاليف الابتعاث .
- ٦ | مراعاة الفروق الفردية بين الطلاب بدون إحراج .
- ٧ | توفر التعليم للطلاب ذو الظروف الخاصة .



الجامعات الإلكترونية

أمثلة على الجامعات الإلكترونية



١ الجامعة السعودية الإلكترونية (seu.edu.sa)

مؤسسة جامعية حكومية توفر التعليم عن بعد



٢ جامعة المعرفة العالمية (kiu.org)

جامعة تعتمد على تقنية المعلومات والاتصال والتعلم عن بعد تمنح درجة البكالوريوس في تخصص الشريعة والدراسات القرآنية .

